

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI  
SMA AL AZHAR 3BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)  
Dalam Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

**Oleh**

**Siti May Syaroh  
(1511030184)**

**Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H/ 2019 M**

## **ABSTRAK**

### **Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung**

**Oleh  
Siti May Syaroh**

Dalam dunia pendidikan kita ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan pelanggan masyarakat. Fenomena itu ditandai dari rendahnya mutu lulusan, akhirnya seringkali hasil pendidikan mengecewakan masyarakat. Kualitas lulusan pendidikan yang kurang sesuai dengan kebutuhan pasar tenaga kerja dan pembangunan, baik industri, perbankan, telekomunikasi, maupun pasar kerja sektor lainnya yang lebih cenderung menguatkan sektor lainnya yang lebih cenderung menguatkan eksistensi sekolah saja. Bahkan sumber daya manusia yang disiapkan melalui pendidikan sebagai generasi penerus bangsa yang baik belum sepenuhnya memuaskan apabila dilihat dari segi akhlak, moral dan jati diri bangsa dalam kemajemukan budaya bangsa. Cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan menerapkan TQM/MMT dalam pendidikan adalah filosofi perbaikan terus-menerus dimana lembaga pendidikan menyediakan seperangkat saran atau alat untuk memenuhi bahwa melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini dan masa yang akan datang. Didasarkan atas permasalahan tersebut maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini yaitu “Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu (MMT) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung”. Adapun tujuan penulis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung. Sedangkan kegunaannya dari penelitian ini adalah agar nantinya hasil dari penelitian ini akan mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan sifat penelitian ini adalah termasuk penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode interview (wawancara), observasi dan dokumentasi. Adapun dalam menganalisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa dilihat dari rumusan masalah yang telah penulis suguhkan bahwa Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah terlaksana dengan baik.

**Kata Kunci: Implementasi Manajemen Mutu Terpadu**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

**Judul** : **IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI**  
**Skripsi** : **SMA AL AZHAR 3 BANDAR LAMPUNG**  
**Nama** : **SITI MAY SYAROH**  
**NPM** : **1511030184**  
**Fakultas** : **TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**Jurusan** : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**MENYETUJUI**

**Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah**  
**Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Dr. H. Jamal Fakhri, M.Ag**  
**NIP.196301241991031002**

**Pembimbing II**

**Dr. Oki Dermawan, M.Pd**  
**NIP.197610302005011001**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**

**Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd**  
**NIP.196407111991032003**





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **"IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DI SMA AL AZHAR 3 BANDAR LAMPUNG"** Disusun oleh **SITI MAY SYAROH**, NPM : **1511030184**, Program studi: **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**, telah di ujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Selasa 24 September 2019** pada pukul **13.00 s.d 14.30 WIB** di Ruang Sidang.

**TIM MUNAQASYAH**

**Ketua** : **Dr. Hj. Rifda El Fiah, M.Pd** (.....)

**Sekretaris** : **Sri Purwati N, M.Pd** (.....)

**Penguji Utama** : **Dr. H. Subandi, MM** (.....)

**Penguji Pendamping I** : **Dr. H. Jamal Fakhri, M.Ag** (.....)

**Penguji Pendamping II** : **Dr. Oki Dermawan, M.Pd** (.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

**Prof. Dr. H. Nirva Diana, M.Pd**

**NIP. 196408281988032002**



## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَنٌ مَّرْصُومٌ ﴿٤١﴾

Artinya : Sesungguhnya Allah Mencintai Orang-Orang Yang Berjuang Di Jalan-Nya

Dalam Barisan Yang Teratur, Mereka Seakan-Akan Seperti Suatu  
Bangunan Yang Tersusun Kokoh.



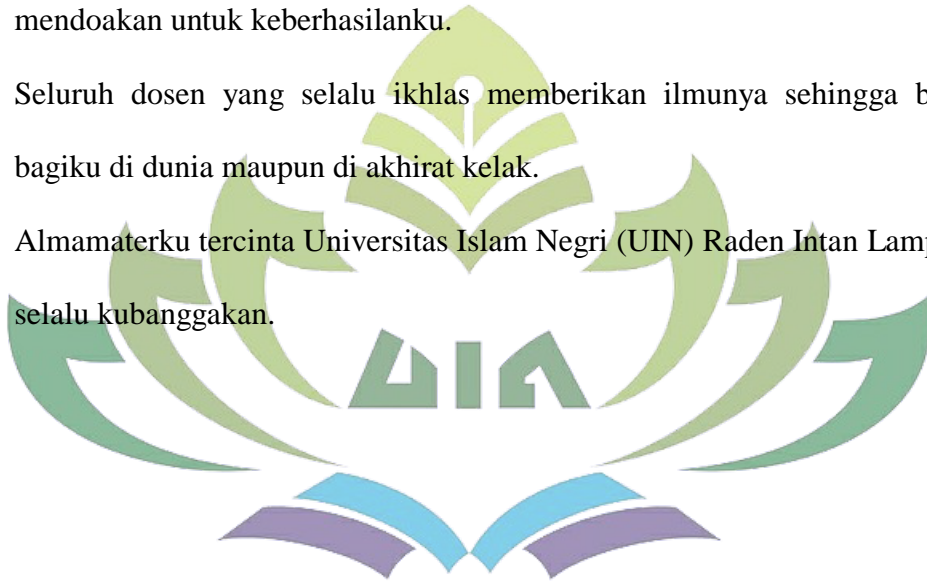
## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada ALLAH SWT, semoga kita senantiasa mendapat rahmat serta hidayah-Nya, dan kepada NABI MUHAMMAD SAW, semoga sholawat tetap tercurahkan agar kita senantiasa mendapat syafaatnya kelak di hari akhir.

Dengan penuh tulus ikhlas, maka skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibundaku Muntiah yang sangat aku cintai, yang selalu ikhlas memberikan kasih sayang, pengorbanan, motivasi, nasihat serta kerja keras, terimakasih Bundaku kuucapkan beribu-ribu terimakasih untuk do'a yang selalu engkau panjatkan setiap sujud malam, kepada Ayahku Misnan yang sangat aku cintai, motivator, penyemangat, serta lelaki kuat yang tak pernah menampakkan kepedihan didalam dadanya karena lelahnya bekerja, ribuan terimakasih kuucapkan untukmu ayah, yang tak pernah berhenti mendoakan untuk kesuksesanku.
2. Kakakku Tri Joko Utomo dan kakak iparku dwi widiyanti tercinta yang selalu mendukung serta memberikan semangat demi tercapainya cita-citaku
3. adikku Hani Matul Fauziah dan ponakan aqifa aulia putri zulaicha yang selalu memberikan semangat dan keceriaan setiap hari-hariku.
4. Teman dekatku Muhammad arifin yang senantiasa selalu memberikan dukungan demi tercapainya cita-citaku.

5. Teman-teman dan adik-adikku kost putri hanifa yang selalu memberikan semangat kepadaku dalam menyelesaikan skripsiku.
6. Kepada seluruh teman-teman seperjuanganku MPI C 2015 yang senantiasa bersama selama menuntut ilmu di prodi Manajemen Pendidikan Islam.
7. Teman-teman KKN 208 serta bapak Muhammad azhar dan ibu rasinem orang tua kedua di desa adiluwih tempatku KKN yang selalu memberikan semangat serta mendoakan untuk keberhasilanku.
8. Seluruh dosen yang selalu ikhlas memberikan ilmunya sehingga bermanfaat bagiku di dunia maupun di akhirat kelak.
9. Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung yang selalu kubanggakan.



## RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Siti May Syaroh, Lahir di Desa siding iso mukti kecamatan rawajitu utara kabupaten mesuji, pada tanggal 28 mei 1997, Anak ke 2 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Misnan dan Ibu Muntiah.

Penulis mulai menempuh pendidikan formal tingkat dasar di MI Al-kautsar tamat pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan di MTs Mamba'ul Ulum GKJ Tulang Bawang tamat pada tahun 2012, lalu melanjutkan pendidikan selanjutnya di MA Mamba'ul Ulum GKJ Tulang Bawang mengambil program keahlian Ilmu Pendidikan Sosial dan tamat pada tahun 2015

Pada tahun 2015, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dimana penulis mengkonsentrasikan diri pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Bandar Lampung, Agustus 2019

Penulis

Siti May Syaroh  
NPM. 1511030184



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah-Nya kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW serta sahabat-sahabatnya yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik yang bersifat moral, material maupun spiritual, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-sebesarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd. dan Dr. Oki Dermawan, M.Pd. selaku ketua dan sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
3. Dr. H. Jamal Fakhri, M.Ag. selaku pembimbing I (satu) dan Dr. Oki Dermawan, M.Pd. selaku pembimbing II (dua) ditengah kesibukan, beliau telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh Dosen, Pegawai, dan seluruh civitas akademika dilingkungan Fakultas Tarbiyan dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
5. Kepala Madrasah, Bapak, Ibu guru serta peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung yang telah memberikan izin untuk penelitian dan berkenan memberi bantuan, selama peneliti melakukan penelitian hingga terselesainya skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta, Ibundaku Muntiah yang sangat aku cintai, terimakasih atas segala keikhlasanmu dari engkau mengandung sampai mendidikku sehingga aku bisa duduk diantara orang-orang hebat disini, terimakasih Bundaku untuk semua dukungan serta telah menjadi motivator hebat dalam hidupku, Bundaku sekali lagi kuucapkan beribu-ribu terimakasih untuk do'a yang selalu engkau panjatkan setiap sujud malam, kepada Ayahku Misnan yang sangat aku cintai, motivator, penyemangat, serta lelaki kuat yang tak pernah menampakkan kepedihan didalam dadanya karena lelahnya bekerja, ribuan terimakasih kuucapkan untukmu ayah, tak pernah berhenti engkau mendoakanku agar aku bisa menjadi orang sukses, terimakasih ibunda dan ayahanda, untuk semua kasih sayang, pengorbanan, motivasi, nasihat, dan kerja keras sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.



Semoga atas motivasi dan do'a dari semua pihak baik yang tercantum maupun yang tidak tercantum, menjadi catatan ibadah disisi Allah SWT. Aamiin.

Semoga karya yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, serta jerih payah dan amal bapak-bapak dan ibu-ibu serta teman-teman semua mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Bandar Lampung, agustus 2019

Penulis

Siti May Syaroh  
NPM.1511030184

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	2
C. Latar Belakang Masalah .....	2
D. Fokus penelitian dan sub fokus penelitian.....	11
E. Rumusan Masalah .....	11
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
G. Manfaat penelitian .....	12
H. Metode penelitian .....	13
1. Jenis Penelitian.....	14
2. Sumber Data.....	14
3. Metode Pengumpulan Data .....	15
4. Metode Analisis Data.....	17
5. Uji Keabsahan Data.....	19

## BAB II MANAJEMEN MUTU TERPADU



<b>A. Manajemen Mutu Terpadu .....</b>	<b>21</b>
1. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu .....	21
2. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu .....	23
3. Falsafah Manajemen Mutu Terpadu .....	26
4. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Bidang Pendidikan .....	29
5. Komponen-Komponen Dalam Manajemen Mutu Terpadu .....	31
6. Hambatan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu .....	37
7. Faktor Sukses Manajemen Mutu Terpadu .....	38
<b>BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum Sma AL AZHAR 3 Bandar Lampung .....</b>	<b>41</b>
1. Sejarah Singkat SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung .....	41
2. Profil Sekolah SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung .....	42
3. Visi dan misi SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung .....	43
4. Tujuan sekolah .....	48
5. Motto .....	49
6. Kultur sekolah .....	49
<b>B. DATA TENAGA PENGAJAR SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung .....</b>	<b>50</b>
1. Struktur Organisasi Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung .....	50
2. Nama Guru,Pendidikan Terakhir .....	58
3. Data Jumlah Siswa .....	61
4. Data Sarana Prasarana .....	61
<b>BAB IV ANALISIS PENELITIAN</b>	
A. Analisis Kesimpulan .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN, PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	94
C. Penutup .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I: Data Prasurvey Manajemen Mutu Terpadu di SMA AL AZHAR 3 BANDAR LAMPUNG

Tabel II: Jumlah peserta didik berdasarkan kelamin

Tabel III: Jumlah peserta didik berdasarkan usia

Tabel IV: Jumlah siswa berdasarkan agama

Tabel V: Jumlah siswa berdasarkan penghasilan orang tua/wali

Tabel VI: Jumlah siswa berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel VII: Sarana

Tabel VIII: Prasarana

Tabel IX: Daftar pendidik dan tenaga kependidikan





## DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman observasi implementasi manajemen mutu terpadu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

Pedoman wawancara implementasi manajemen mutu terpadu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

Surat tugas penelitian dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.

Surat keterangan telah melakukan penelitian dari SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung

Pengesahan seminar proposal.



## **DAFTAR TABEL**

Tabel I : Data Prasurvey Manajemen Mutu Terpadu Di Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung

Tabel II : Data Kepala Sekolah Yang Pernah Menjabat Di Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung

Tabel III : Data Pendidik Dan Karyawan Di Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung

Tabel VI : Data Jumlah Peserta Didik Tahun 2018/2019 Di Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung

Tabel V : Data Sarana Dan Prasarana Di Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Observasi Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung.
2. Pedoman Wawancara Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Di Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung.
3. Dokumentasi Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung.
4. Surat Tugas Penelitian Dari Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Bandar Lampung.
5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Di Sma Al Azhar 3 Bandar Lampung.
6. Kartu Konsultasi.
7. Pengesahan Seminar Proposal.





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Sebelum memaparkan isi skripsi ini, penulis akan terlebih dahulu menjelaskan judul yang penulis tulis pada skripsi, yakni: “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung” sebagai berikut:

#### **1. Implementasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata implementasi mempunyai makna yang sama dengan: “pelaksanaan, penerapan, pertemuan dua kata ini bermaksud mencari bentuk tentang hal yang disepakati dulu”.<sup>1</sup> Implementasi yang penulis maksudkan dalam judul ini adalah perbuatan sekolah dalam suatu penerapan untuk mencapai tujuan tertentu.

#### **2. Manajemen Mutu Terpadu (MMT)**

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *Total Quality Manajemen* (TQM) yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing dalam organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Team Pembina dan pengembangan Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 621

<sup>2</sup> Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan (konsep, Strategi dan Aplikasi)* (Jakarta: Grasindo, 2002), h. 29.

Dan yang penulis maksud dari Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam skripsi ini adalah suatu usaha pendekatan sekolah dalam perbaikan mutu secara terus menerus dalam pendidikan.

### **3. SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung**

SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung adalah lembaga pendidikan formal tingkat menengah atas yang merupakan salah satu sekolah swasta unggulan di bandar lampung, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung terletak di jalan M. Noer I Sepang Jaya, Labuhan Ratu Bandar Lampung, dimana penulis akan melaksanakan penulisan tersebut.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas maka yang dimaksud implementasi manajemen mutu terpadu ialah pelaksanaan atau penerapan fsekolah dalam suatu perubahan dalam lembaga pendidikan yang menekankan suatu pendekatan melalui perbaikan secara terus menerus dalam pendidikan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

#### **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul ini adalah:

1. Penulis ingin mengetahui lebih dalam lagi tentang implementasi manajemen mutu terpadu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

#### **C. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan kebutuhan yang mutlak dan penting bagi setiap bangsa, hal tersebut dikarenakan menyangkut masa depan suatu bangsa dalam proses pembangunan nasional. Selain itu, pendidikan memiliki peran strategis dalam mendayagunakan potensi sumber daya manusia agar menjadi lebih baik

dan lebih matang. Melalui pendidikan kemampuan sumber daya manusia terus diasah agar memiliki kecakapan dan kemampuan dalam kehidupan. Dengan kata lain, sumber daya manusia yang diharapkan mampu menghadapi masa depan adalah manusia yang memiliki cakrawala berpikir luas, memiliki keterampilan tepat guna, memiliki kepribadian mandiri dan bertanggung jawab, serta memiliki pemahaman dan apresiasi terhadap orang lain.<sup>3</sup> Seperti yang dijelaskan dalam QS.Al-Mujaadilah ayat 11 yang berbunyi sebagai berikut.

يَتَأْتِيَ الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ  
أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ

خَبِيرٌ

Artinya: “hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “berlapang-lapanglah dalam majlis” maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.<sup>4</sup>

Dari ayat tersebut dapat kita pahami bahwa, ayat ini memberikan tuntunan adab atau etika bermajlis, yakni hendaklah setiap orang berlapang-lapang dalam majlis. Tidak mengambil tempat duduk kecuali seperlunya dan mempersilahkan orang lain agar bisa duduk di majlis jika masih memungkinkan.

Pendidikan diindonesia, diharapkan mampu membangun integritas kepribadian manusia indonesia seutuhnya dengan mengembangkan berbagai

<sup>3</sup> Engkoswara Dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung:Alfabeta,2012),h. 6.

<sup>4</sup> Yasmina Al-Qur'an Dan Terjemah, (Bandung:Sigma Creative Media Corp,2009), h. 543.



potensi secara terpadu. Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3, Menegaskan:

“pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada tuhan yang mah esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.<sup>5</sup>

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *Total Quality Manajemen* (TQM) yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing dalam organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. banyak orang berfikir bahwa manajemen mutu hanya menjadi urusan dunia bisnis saja, padahal manajemen mutu terpadu dapat diterapkan didunia pendidikan yang lebih berkesinambungan dalam proses untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia.<sup>6</sup>

Jadi dalam pendidikan ini sangat penting sekolah untuk menerapkan manajemen mutu terpadu yang lebih mengutamakan pelayanan kepada pelajar dalam meningkatkan lulusan, atau upaya perbaikan sekolah secara komprehensif, yang mana didalamnya harus ada upaya memperbaiki kultur sekolah dan hal itu harus dimulai dari tindakan orang-orang yang ahli dalam pengelolaan manajemen atau kepemimpinan dalam pendidikan itu sendiri serta keterlibatan orang-orang diluar lembaga pendidikan pun dapat memberikan partisipasi terhadap

---

<sup>5</sup> UU System Pendidikan Nasional UU RI No. 20 Tahun 2003,(Jakarta:Sinar Grafika, 2008),h. 7.

<sup>6</sup>Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan (konsep, Strategi dan Aplikasi)*, h. 29.

pendidikan. sedangkan yang dimaksud dengan implementasi manajemen mutu terpadu disini merupakan sebuah penerapan yang berupaya untuk melaksanakan suatu sistem yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi didalam sekolah.<sup>7</sup>

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa manajemen mutu terpadu itu merupakan suatu teori ilmu manajemen yang lebih mengarah kepada seorang pemimpin untuk lebih profesional lagi dalam meningkatkan mutu pendidikan salah satunya menjalankan proses perbaikan secara terus-menerus dalam lembaga pendidikan yang dipimpinnya bersamaan dengan personalia yang ada dalam sekolah itu.

Perubahan yang diharapkan dalam dunia pendidikan jika dikaitkan dengan firman Allah SWT tergambar dalam Q.S. Ar-Ra'd ayat 11 sebagai berikut.

لَهُ مُعَقِّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِن وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya: “baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. sesungguhnya allah tidak akan mengubah keadaan sesuatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia”<sup>8</sup>.

Dari ayat tersebut dapat kita pahami bahwa perubahan itu dimulai dari diri

---

<sup>7</sup>Ety Rochaety, dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2008), h. 97-98

<sup>8</sup> Yasmina Al-Qur'an Dan Terjemah, H. 250.

sendiri. Jika di implementasikan dengan manajemen mutu terpadu, suatu konsep yang menginginkan adanya perubahan dalam dunia pendidikan kearah yang lebih baik, tentu saja ayat tersebut sangat relevan dengan adanya formula baru dalam pengelolaan pendidikan yang menginginkan perubahan.

Dalam manajemen mutu terpadu, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi bermakna kesesuaian spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Maka dari itu pelanggan merupakan pokok dari salah satu proses atau cara untuk memperbaiki mutu dalam pendidikan, baik pelanggan internal maupun eksternal yang harus lebih diperhatikan kepuasannya sehingga mereka tidak merasa rugi memasuki suatu lembaga pendidikan tersebut. Pendekatan manajemen mutu terpadu dalam pendidikan tidak hanya bersifat parsial, akan tetapi lebih komprehensif dengan melibatkan semua pihak yang berkepentingan dengan produk atau jasa yang dihasilkan.<sup>9</sup>

Konsep manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan lebih dikenal dengan MBS yang memungkinkan terciptanya kondisi sekolah yang dapat mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada seperti tenaga pendidik dan kependidikan, peserta didik, orang tua peserta didik, dan masyarakat. Dalam manajemen mutu terpadu keberhasilan sekolah/madrasah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal, seperti yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi bahwa manajemen mutu terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada

---

<sup>9</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT Rosdakarya, 2007), H.40.



peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum dan pembangunan masyarakat.<sup>10</sup>

Manajemen mutu terpadu juga melibatkan faktor fisik dan non fisik, seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan pengikut. Dengan keterpaduan faktor-faktor itulah yang akan melibatkan kualitas pelayanan dalam pendidikan khususnya kualitas pembelajaran yang akan lebih baik dan bermakna untuk kedepan nanti.<sup>11</sup>

Selain itu, di negara indonesia pemerintah telah mengeluarkan peraturan pemerintahan No. 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan yang bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak dan peradaban bangsa yang bermartabat.<sup>12</sup>

Dari penjelasan diatas dapat penulis tarik kesimpulan bahwa manajemen mutu terpadu itu merupakan suatu teori ilmu manajemen yang lebih mengarah kepada seorang pemimpin untuk lebih profesional lagi dalam meningkatkan mutu pendidikan salah satunya menjalankan proses perbaikan secara berkesinambungan dalam lembaga pendidikan yang dipimpinnya bersamaan dengan personelia yang ada dalam sekolah itu. Berikut indikator yang penulis suguhkan dalam penulisan ini:

1. Fokus Pada kepuasan Pelanggan

Dalam MMP, baik pelanggan Internal maupun pelanggan eksternal.

---

<sup>10</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategic Organisasi Non Profit Bidang pemerintahan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), h. 46.

<sup>11</sup> Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 103.

<sup>12</sup> UU Guru Dan Dosen & UU Sisdiknas, (Jakarta: Penerbit Asa Mandiri, 2006), h. 103.

Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

## 2. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan MMP, pelanggan eksternal dan internal yang menentukan mutu. Dengan mutu tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi yang diinginkan pelanggan yang berarti bahwa semua karyawan berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya.

## 3. Kerja Sama Tim (Team Work)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal itu cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang harusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan QM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

## 4. Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus

Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.

## 5. Pendidikan dan Pelatihan

Sekolah yang menerapkan MMP, pendidikan dan pelatihan merupakan

faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap pendidik dan staf tata usaha akan meningkatkan keterampilan teknisnya.

6. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Pendidik dan Staff Tata Usaha

Keterlibatan pendidik dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan pendidik dan staf, adalah: Dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.<sup>13</sup>

Data Hasil Prasurvey Manajemen Mutu Terpadu Di SMA AL AZHAR 3 Bandar  
Lampung

No	Komponen yang dinilai	Ada	Tidak ada
1	Fokus pada kepuasan pelanggan	✓	
2	Obsesi yang tinggi terhadap kualitas	✓	
3	Kerja sama tim(team work)	✓	
4	Perbaikan sistem secara terus menerus	✓	
5	Pendidikan dan pelatihan	✓	
6	Keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff TU	✓	

---

<sup>13</sup>Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*, h. 609-610.



*Sumber: Hasil Observasi Dan Wawancara Manajemen Mutu Terpadu Di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.<sup>14</sup>*

Berdasarkan hasil prasurvey yang penulis lakukan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung pada tanggal 06 mei 2019, didapatkan gambaran bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah terlaksana. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang dalam pelaksanaannya telah dilaksanakan.

*Total Quality Manajemen (TQM)* merupakan konsep yang mempunyai nilai-nilai yang baik untuk perkembangan organisasi di semua sektor kehidupan. TQM telah banyak diadopsi ke dalam berbagai bidang terutama pada dunia bisnis dan ekonomi. Tetapi TQM bukan saja terpakai hanya untuk aspek bisnis dan ekonomi saja, tetapi nilai-nilai yang ada dalam manajemen mutu terpadu juga dapat diimplementasikan ke dalam dunia pendidikan yaitu di sekolah/madrasah. Untuk itu, penulis mengajukan penulisan dengan judul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung M. Noer I Sepang Jaya, Labuhan Ratu Bandar Lampung”.

---

<sup>14</sup> *Sumber: Hasil Observasi Dan Wawancara Manajemen Mutu Terpadu Di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung Way Halim Bandar Lampung 2019.*

#### **D. Fokus Penulisan Dan Sub Fokus Penulisan**

Melihat dari latar belakang diatas, maka fokus masalah dalam penulisan ini adalah “implementasi manajemen mutu terpadu di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung M. Noer I sepang jaya, labuhan ratu Bandar Lampung”.

Sedangkan sub fokus masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah membahas tentang fokus pada kepuasan pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, kerja sama tim(team work), perbaikan system secara terus menerus, pendidikan dan pelatihan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff TU.

#### **E. Rumusan Masalah**

Menurut pendapat S. Margono, ia mengatakan bahwa “masalah ialah kesenjangan antara harapan akan sesuatu yang seharusnya ada (das sollen) dengan kenyataan (das sein).<sup>15</sup>

Berdasarkan apa yang telah penulis paparkan dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan adalah:

1. Bagaimana fokus pada kepuasan pelanggan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung?
2. Bagaimana obsesi yang tinggi terhadap kualitas di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung?
3. Bagaimana kerja sama tim (team work) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung?

---

<sup>15</sup> S. Margono, *Metodologi Penulisan Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, h. 54.

4. Bagaimana perbaikan system secara terus menerus di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung?
5. Bagaimana pendidikan dan pelatihan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung?
6. Bagaimana keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff di TU SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung?

#### **F. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis tentukan, maka dalam penulisan ini tujuan yang hendak dicapai oleh penulis adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimanakah keberlangsungan fokus pada kepuasan pelanggan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui dan memahami seperti apakah obsesi yang tinggi terhadap kualitas di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui dan memahami bagaimanakah proses kerja sama tim (team work) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui dan memahami bagaimanakah proses perbaikan system secara terus menerus di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.
5. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana pendidikan dan pelatihan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.
6. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff TU di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

#### **G. Manfaat Penulisan**

Didalam penulisan tentunya mempunyai manfaat. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penulisan ini dapat dijadikan sumbangan berarti sebagai bahan untuk mengembangkan teori dalam ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penulisan ini dapat menambah wawasan bagi penulis, dan membantu para calon pendiri lembaga pendidikan agar dapat menerapkan manajemen mutu supaya lembaga pendidikan dapat menarik minat dan pengguna jasa pendidikan.

#### **H. Metode Penulisan**

Agar kegiatan-kegiatan praktis dalam penulisan terlaksana dengan obyektif ilmiah, serta mencapai hasil yang optimal. Maka, sangat diperlukan rumusan-rumusan untuk bertindak dan berfikir ilmiah yang disebut dengan metode. Metode dalam suatu penulisan merupakan hal yang sangat bermakna, sebab dengan adanya metodologi akan memperlancar penulisan.

Secara umum metode penulisan diartikan sebagai *cara ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. *Cara ilmiah* berarti kegiatan penulisan itu didasarkan pada cirri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. *Rasional* berarti kegiatan penulisan itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang



digunakan. *Sistematis* artinya, proses yang digunakan dalam penulisan itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.<sup>16</sup>

Berkenaan dengan masalah metodologi penulisan ini penulis akan menjelaskan beberapa hal:

## **1. Jenis Penulisan**

Setiap penulisan pada dasarnya memiliki teknik untuk mendekati suatu objek penulisan. Karena penentuan pendekatan yang diambil akan memberikan petunjuk yang jelas bagi rencana penulisan yang akan dilakukan. Untuk itu dalam penulisan ini digunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Penulisan deskriptif adalah penulisan terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, atau prosedur. Sementara Cooper, H.M. penulisan deskriptif adalah penulisan yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel atau lebih (independen) tanpa membuat pertandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Tujuan penulisan deskriptif menggambarkan secara sistematis fakta, objek, atau subjek apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.<sup>17</sup>

## **2. Sumber Data**

Sumber data penulisan ini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penulisan menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden, yaitu orang yang

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penulisan Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 3

<sup>17</sup> Etta Mamang Sangaja, *Metode Penulisan*, (Yogyakarta: Andi, 2000), H. 24

merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penulisan, baik pernyataan tertulis ataupun lisan.

Adapun langkah untuk menentukan sumber data adalah informan yang terlibat langsung dalam permasalahan penulisan ini, diantaranya adalah kepala sekolah dan pendidik di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data yang valid dan objektif, dalam penulisan ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan interview(wawancara), observasi, dan dokumentasi.

#### **a. Metode Observasi**

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi objek alam yang lain. Observasi (pengamatan) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistemstik gejala-gejala yang diselidiki.<sup>18</sup>

Jenis observasi yang penulis gunakan adalah observasi non partisipant yang artinya observasi tidak diambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi.<sup>19</sup> Dengan metode ini penulis mengharapkan akan mendapatkan data yang jelas mengenai Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung dengan mengamati implementasi

---

<sup>18</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penulisan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), H. 198

<sup>19</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Psikologi UGM, 1983), H. 4

manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan, implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas, implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim, implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus-menerus, implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan kepada pendidik, implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan memberdayakan pendidik dan staff TU.

b. Metode Interview

Metode wawancara atau interview merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan informan. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penulisan yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih secara bertatap muka dengan mendengarkan secara langsung informan.<sup>20</sup>

Metode interview ini mempunyai beberapa jenis antara lain: interview terpimpin, interview tak terpimpin, interview bebas terpimpin, interview pribadi dan interview kelompok.<sup>21</sup>

Wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara bebas terpimpin yaitu sebelum mengadakan interview, penulis terlebih dahulu mempersiapkan kerangka pertanyaan yang akan penulis ajukan kepada kepala sekolah dalam menerapkan manajemen mutu terpadu(MMT) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

---

<sup>20</sup> Suharsimi Arikunto, *ibid*, *Prosedur Penulisan*, h. 199

<sup>21</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research*, h. 204-205

### c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu cara mencari data mengenai hal-hal yang bersifat dokumen terhadap alokasi penulisan antara lain seperti absen kelas, kompetensi pendidik yang ada disekolah tersebut. Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, foto, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>22</sup>

Jadi metode dokumentasi salah satu cara untuk menghimpun data mengenai hal-hal tertentu, melalui catatan-catatan, dokumen yang disusun oleh suatu instansi atau organisasi-organisasi tertentu. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan tentang keadaan objektif di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung seperti:

1. Profil sekolah
2. Keadaan peserta didik
3. Keadaan pendidik dan tenaga kependidikan
4. Keadaan sarana dan prasarana

## 4. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis penulis menggunakan teknik analisis kualitatif, dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis yang diperoleh selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu. Langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam menganalisa data adalah sebagai berikut:

### a. Reduksi Data

---

<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto, *ibid*, *Prosedur Penulisan*, h. 201



Reduksi data adalah proses analisis untuk merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data yang selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>23</sup>

#### b. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Untuk menyajikan data dalam penulisan kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian yang seperti itu diharapkan informasi tertera dengan baik dan benar menjadi bentuk yang padat dan mudah dipahami untuk menarik sebuah kesimpulan.

#### c. Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut miles dan huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>24</sup>

#### d. Penarikan Kesimpulan

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penulisan Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 338

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penulisan Administrasi*, h. 345

Penarikan kesimpulan adalah upaya mengkontruksi dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenai masalah yang diteliti. Setelah data hasil penulisan terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan data yang bersifat kualitatif yang dapat diartikan “metode kualitatif sebagai prosedur penulisan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam penarikan kesimpulan dilakukan dengan berfikir induktif, yaitu kesimpulan yang ditarik atas dasar data empiris setelah sebelumnya dilakukan verifikasi data.<sup>25</sup>

## **5. Uji Keabsahan Data**

Agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan maka dikembangkan tata cara untuk mempertanggung jawabkan keabsahan hasil penulisan, karena tidak mungkin melakukan pengecekan terhadap instrument penulisan yang diperankan oleh penulis itu sendiri, maka yang akan diperiksa adalah keabsahan datanya.

Uji keabsahan data dalam penulisan ini menggunakan uji kreadibilitas, uji kreadibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penulisan dalam penulisan ini menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau

---

<sup>25</sup> Nana Sudjana, *Tuntunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 1999), h. 86

perbandingan terhadap data tersebut. Triangulasi dalam pengujian kreadibilitas ada tiga macam, yaitu sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber, untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.
- b. Triangulasi teknik, untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan mengecek data pada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kreadibilitas data, untuk itu dalam rangka pengujian kreadibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Pada penulisan ini, penulis menggunakan triangulasi teknik, yaitu penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Manajemen Mutu Terpadu

##### 1. Sejarah Manajemen Mutu Terpadu

Manajemen mutu terpadu berkembang secara bertahap, tahap tersebut berawal dari inspeksi (*inspection*), pengendalian mutu (*quality control*), penjaminan mutu (*quality assurance*), manajemen mutu (*quality management*), manajemen mutu organisasi kelas dunia (*word-class organization*).

###### a. Inspeksi (*Inspection*)

Pendekatan ini mulai diterapkan pada permulaan abad ke-19. Inspeksi terhadap output dilakukan langsung melalui bantuan alat tertentu yang dirancang untuk mengukur output fisik dibandingkan dengan standar yang seragam. Sejak awal abad ke-20, kegiatan inspeksi dikaitkan secara lebih formal dengan pengendalian mutu dan mutu itu sendiri dapat dipandang sebagai fungsi manajemen yang berbeda.<sup>26</sup>

###### b. Pengendalian Mutu (*Quality Control*)

Pada tahun 1940-an, kelompok inspeksi berkembang menjadi bagian pengendalian mutu. Tanggung jawab mutu dialihkan kebagian *quality control* yang independen. Para pemeriksa mutu dibekali dengan keahlian statistic.

###### c. Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*)

---

<sup>26</sup> Abdul Hadis Dan Nurhayati B., *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 92.



Pengendalian mutu berkembang menjadi penjaminan mutu. Bagian penjaminan mutu difokuskan untuk memastikan proses dan mutu hasil melalui pelaksanaan audit operasi, pelatihan, analisis kinerja dan petunjuk operasi untuk peningkatan mutu.<sup>27</sup>

d. Manajemen Mutu Strategik (*Strategic Quality Management*)

Konsep ini menuntut kepada semua pihak dalam suatu institusi untuk mengelola mutu secara strategis. Dengan kata lain bagaimana suatu institusi, baik perusahaan maupun institusi pendidikan mampu melakukan langkah-langkah strategis dalam mengendalikan mutu dan menjamin mutu produk atau lulusan lembaga pendidikan untuk memuaskan para pihak yang berkepentingan atau para stakeholders. Menurut Salis dan Morgan dan Murgratoyd (dalam Abdul Hadis dan Nurhayati) bahwa dalam manajemen mutu strategik diperlukan perencanaan strategik yang memungkinkan formulasi prioritas jangka panjang dan perubahan institusional berdasarkan pertimbangan rasional. Tanpa strategi sebuah institusi tidak akan bisa yakin bagaimana mereka bisa memanfaatkan peluang-peluang baru.<sup>28</sup>

e. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

Dalam perkembangan manajemen mutu, bukan hanya fungsi hasil yang mempengaruhi kepuasan stakeholders terhadap kualitas/mutu. Dalam hal ini tanggung jawab terhadap mutu tidak hanya dibebankan kepada suatu bagian tertentu, melainkan menjadi tanggung jawab bersama pada satuan pendidikan/sekolah. Pola inilah yang disebut *total quality management* yang

---

<sup>27</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 562.

<sup>28</sup> Abdul Hadis Dan Nurhayati B., *Manajemen mutu pendidikan*, h. 93-94.

berkembang sejak tahun 1985. Perkembangan konsep mutu secara terpadu (*total quality*) sudah dimulai sejak tahun 1990-an oleh Frederick Taylor yang dikenal dengan sebutan father of scientific management.

f. Organisasi Belajar (*Learning Organization*)

Organisasi belajar ini merupakan kelanjutan dari filosofi total quality management dan mulai dikembangkan pada tahun 1990. Learning Organization juga menggunakan filosofi continuous quality improvement dan menggunakan konsep manajemen pengetahuan (knowledge management), karena untuk memberikan yang terbaik bagi peserta didik, organisasi atau sekolah harus mampu mengelola pengetahuan yang dimilikinya.<sup>29</sup>

g. Organisasi Kelas Dunia (*World-Class Organization*)

Konsep ini berkembang mulai abad ke-20, dimana teknologi informasi dan komunikasi sudah dikenal luas, semua orang dapat akses ke mana-mana tanpa mengeluarkan biaya yang berarti. Oleh karena itu, dalam perkembangannya konsep dan filosofi ini dibarengi dengan konsep *e-learning*, *e-education*, *online learning* atau pembelajaran online.<sup>30</sup>

## 2. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Suatu pendekatan, *Total Quality Management* memiliki sistem manajemen yang mampu mengangkat kualitas sebagai strategi

---

<sup>29</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*, h. 562

<sup>30</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*, h. 562-563.

usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan cara melibatkan seluruh anggota organisasi atau institusi.<sup>31</sup>

Menurut Tjiptono dan Diana (dalam Peserta didiknto), Manajemen Mutu Terpadu didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.<sup>32</sup>

Menurut Sudiyono Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan suatu sistem nilai yang mendasar dan komprehensif dalam mengelola organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam jangka panjang dengan memberikan perhatian secara khusus pada tercapainya kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan secara memadai terhadap terpenuhinya kebutuhan seluruh stakeholders organisasi yang bersangkutan. Sugeng Pinando (dalam Sudiyono) juga menjelaskan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan aktivitas yang berusaha untuk mengoptimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.<sup>33</sup>

Dari definisi para ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan kualitas, kompetitif, efektivitas, dan fleksibilitas dari seluruh organisasi dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Masalah kualitas dalam Manajemen Mutu Terpadu (MMT) menuntut adanya keterlibatan dan tanggung jawab semua pihak dalam organisasi. Karena

---

<sup>31</sup> Surahyo, "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam System Pendidikan, Permasalahan Dan Pemecahannya". Jurnal Didaktika Islamika, Vol. 5 No. 1 (Februari 2015), h. 100.

<sup>32</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2005), h. 195.

<sup>33</sup> Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 102-103.

itu pendekatan manajemen mutu terpadu tidak hanya bersifat parsial, tetapi komprehensif dengan melibatkan semua pihak yang berkepentingan dengan produk yang dihasilkan. Masalah kualitas juga tidak lagi dimaknai dan dipandang sebagai masalah teknis, tetapi lebih berorientasi pada terwujudnya kepuasan konsumen atau pelanggan. Manajemen mutu terpadu juga melibatkan factor fisik dan non fisik, semisal budaya organisasi dan gaya kepemimpinan. Keterpaduan faktor-faktor ini akan mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi lebih meningkat dan bermakna.<sup>34</sup>

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan saat ini maupun masa yang akan datang. Secara umum, struktur organisasi dan mekanisme kerja sekolah yang dikehendaki menurut konsep manajemen mutu terpadu seperti berikut ini.

- a. Struktur organisasi sekolah mampu meluncurkan proses pengelolaan mutu secara menyeluruh dan kondusif bagi perbaikan kualitas.
- b. Struktur organisasi sekolah mampu mengutamakan kerja sama yang solid secara tim kerja.
- c. Struktur organisasi sekolah mampu mengurangi fungsi kontrol yang tidak perlu.
- d. Struktur organisasi sekolah mampu mereduksi pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan secara tumpang-tindih akibat kesalahan struktur kerja.

---

<sup>34</sup> Sudiyono, *Manajemen Pendidikan Tinggi*, h. 103.



- e. Struktur organisasi sekolah mampu membentuk tim yang terstruktur dengan sistem manajemen yang sederhana.
- f. Struktur organisasi sekolah mampu mengupayakan agar semua anggota tim memahami visi lembaga.
- g. Struktur organisasi sekolah mampu mengupayakan agar semua anggota tim mampu memahami potensi lembaga.
- h. Struktur organisasi lembaga mampu mengupayakan agar keseluruhan proses kerja berada di bawah satu komando yang hubungan kerjanya sederhana.
- i. Struktur organisasi sekolah mampu melakukan penilaian untuk menentukan keberhasilan kerja sebuah sekolah.<sup>35</sup>

### **3. Falsafah Manajemen Mutu Terpadu (MMT)**

Adapun yang mendasari falsafah Manajemen Mutu Terpadu (MMT) terfokus pada pernyataan “kerjakan sesuatu yang benar, sejak pertama kali, setiap waktu (*do the right thing, first time, every time*).<sup>36</sup> Maksudnya adalah semua fungsionaris dalam organisasi dituntut untuk memiliki tiga kemampuan yaitu: pertama, mengerjakan hal-hal yang benar. Ini berarti bahwa kegiatan yang menunjang organisasi demi memuaskan kebutuhan pelanggan yang dapat diterima, kegiatan yang tidak perlu jangan dilanjutkan lagi. Kedua, mengerjakan hal-hal yang benar, ini berarti bahwa setiap kegiatan harus dijalankan dengan benar. sehingga hasil kegiatan tersebut dapat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

---

<sup>35</sup> Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Unit Birokrasi Ke Lembaga Akademik*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2006), h. 56.

<sup>36</sup> Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan (Konsep. Strategi Dan Aplikasi)*. (Jakarta: Grasindo, 2002), h. 29.

Ketiga, mengerjakan hal-hal yang benar pertama kali setiap waktu. hal ini dilandasi dengan dasar pemikiran untuk mencegah masalah yang timbul. Namun secara rinci Dr. W. Edward Deming, meletakkan kerangka pemikiran dalam perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:

a. Reaksi Berantai Untuk Perbaikan Berkualitas

Reaksi berantai tersebut menyatakan bahwa perbaikan kualitas akan meningkatkan kualitas pelanggan dalam hal produk dan jasa sehingga meningkatkan produktivitas organisasi.

b. Transformasi Organisasi

Kemampuan untuk mencapai perbaikan yang penting dan berkelanjutan menurut perubahan dalam nilai-nilai yang dianut. Selain itu proses kerja dan struktur kewenangan dalam organisasi harus dibenahi.

c. Peran Efisiensi Pimpinan

Kepemimpinan mempunyai peran strategis dalam upaya perbaikan kualitas. Di setiap anggota organisasi harus memberikan kontribusi penting dalam upaya pimpinan, komitmen, kreativitas, maka lama kelamaan akan menjadilebih baik kedepannya.

d. Hindari Dari Praktik-Praktik Yang Merugikan

Setiap keputusan yang didasarkan pada pandangan jangka pendek, sempit dan berkotak-kotak, akhirnya akan merugikan organisasi. Seperti tidak terdapat tujuan yang tetap dan hanya memikirkan keuntungan jangka pendek.

e. Penerapan *System Of Profound Knowledge (Sytem Pengetahuan*

*Mendalam)*

Penerapan sistem tersebut meliputi penerapan empat disiplin yaitu:

1. Orientasi Pada Sistem (*System Oriented*)

Pada setiap upaya menuju perbaikan kualitas hendaknya kita mengembangkan kecakapan untuk menghindari dan mengelola interaksi antara berbagai komponen organisasi yang meliputi fokus pada kinerja total organisasi.

2. Teori Variasi

Perlu dikembangkan kecakapan untuk menggunakan data dalam pengambilan keputusan untuk mengetahui kapan harus melakukan perubahan-perubahan dalam suatu sistem guna memperbaiki kinerja dan mengetahui kapan perubahan-perubahan yang dibuat akan memperburuk kinerja organisasi.

3. Teori Pengetahuan

Penguasaan teori pengetahuan akan membantu kita untuk mengembangkan dan menguji atau praduga guna memperbaiki kinerja organisasi.

4. Psikologi

Perlu dikembangkan kecakapan untuk mengerti dan mengembangkan konsep-konsep yang berkaitan dengan perbedaan individu dalam organisasi, dinamika kelompok, proses belajar dan proses

perubahan guna mencapai perbaikan kualitas.<sup>37</sup>

Sekolah merupakan institusi yang memiliki peran strategis dalam pembinaan kepribadian anak. Di dalam sekolah terjadi proses transformasi kebudayaan kepada anak. Transformasi kebudayaan itu berlangsung melalui proses pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang berisikan berbagai bidang ilmu pengetahuan dan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat. Konsep sekolah bermutu (unggul) perlu ada dalam konsep kepala sekolah. Kepala sekolah perlu memahami manajemen mutu terpadu sebagai falsafah, metode, teknik dan strategi manajemen untuk perbaikan mutu sekolah, karena kinerja organisasi dalam sekolah senantiasa dinilai masyarakat. Kepala sekolah dan pendidik perlu memahami harapan masyarakat terhadap sekolahnya. Bersamaan dengan perkembangan masyarakat yang kian kompetitif, maka organisasi dituntut mampu memberikan atau menghasilkan produk yang berkualitas. Produk diorganisasi pendidikan utamanya berbentuk jasa, sebagai produk layanan dalam organisasi yang memenuhi kualitas atau mutu.

## **B. Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pada Bidang Pendidikan**

Kisah sukses implementasi Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) dalam dunia bisnis mengilhami organisasi-organisasi lainnya termasuk organisasi pendidikan untuk mengadopsinya. Penerapan TQM dalam manajemen pendidikan mengundang perdebatan yang sangat serius. Beberapa pengamat mempertanyakan kelayakan dan kesesuaian konsep TQM dengan karakteristik lembaga pendidikan.

---

<sup>37</sup> Syafarudin, *ibid.* h. 32-34.

Taylor dan Hill, McCulloch, berargumentasi bahwa TQM merupakan konsep yang sulit dievaluasi dalam lembaga pendidikan. Sedangkan Holmes dan Gerard berpendapat bahwa TQM mungkin cocok untuk fungsi pendukung (*support function*), tetapi tidak cocok untuk fungsi pembelajaran yang merupakan inti dari sebuah lembaga pendidikan. Dilain pihak menurut Herbert, Dellana, dan Bass (dalam Rochaety, dkk) mengemukakan ada empat bidang utama dalam lembaga pendidikan yang dapat mengadopsi prinsip-prinsip TQM. Pertama, adalah penerapan TQM untuk meningkatkan fungsi-fungsi administrasi dan operasi lembaga pendidikan. Kedua, mengintegrasikan TQM dalam kurikulum. Ketiga, penggunaan TQM dalam metode pembelajaran dikelas. Keempat, menggunakan TQM untuk mengelola aktivitas riset dan pengembangan lembaga pendidikan.<sup>38</sup>

Konsep manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) dalam pendidikan memandang bahwa lembaga pendidikan merupakan industri jasa dan bukan sebagai proses produksi. Manajemen Mutu Terpadu dalam hal ini tidak membicarakan permasalahan masukan (peserta didik) dan keluaran (lulusan), tetapi mengenai pelanggan yang mempunyai kebutuhan dan cara memuaskan pelanggan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen mutu terpadu memandang produk usaha pendidikan sebagai jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu. Adanya pendapat yang menyatakan bahwa lulusan merupakan produk pendidikan pada kenyataannya

---

<sup>38</sup> Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanti, *System Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 104-105.



memiliki kelemahan-kelemahan yang mendasar. Sejalan dengan itu, Permadi (dalam Mulyasa) mengemukakan bahwa: Lulusan peserta didik yang telah menyelesaikan pendidikannya adalah individu yang perilaku dan perbuatannya sesungguhnya bukan hanya dipengaruhi ilmu dan keterampilan yang diperolehnya selama pendidikan, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, termasuk motivasi kerja, sikap, latar belakang budaya serta pengaruh lingkungan.<sup>39</sup>

Memahami kutipan tersebut, dapat dikemukakan bahwa pendidikan yang bermutu tidak dapat hanya dilihat dari kualitas lulusannya, tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.

### **C. Komponen-Komponen Dalam Manajemen Mutu Terpadu**

Komponen-komponen dalam manajemen mutu terpadu menurut Goetsch dan Davis mempunyai sepuluh unsur utama, yaitu:

#### **1. Fokus Pada Kepuasan Pelanggan.**

Dalam MMTP, baik pelanggan Internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver, Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Pelanggan sekolah sebagaimana dikemukakan Greenwood adalah peserta didik-peserta didik yang memperoleh pelajaran, orang tua yang membayar baik langsung maupun tidak langsung

---

<sup>39</sup>E. Mulyasa, *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 177.

untuk biaya pendidikan anak-anaknya, pendidikan lanjut, atau institusi pendidikan tempat peserta didik melanjutkan study, para pemakai tenaga kerja yang perlu merekrut staff terampil, memiliki keahlian dan berkependidikan sesuai dengan kebutuhan dan negara yang memerlukan pegawai yang terdidik dengan baik.<sup>40</sup>

## 2. Obsesi Terhadap Mutu.

Dalam organisasi yang menerapkan MMTP, pelanggan eksternal dan internal yang menentukan mutu. Dengan mutu tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka, hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif. Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik? Bila suatu organisasi terobsesi terhadap kualitas, maka berlaku prinsip “*good enough is Never good enough*”.<sup>41</sup>

Hal ini jika dihubungkan dalam islam, sungguh telah jelas didalam al-qur'an bahwa kita selaku hamba Allah untuk senantiasa menambah kualitas iman dan taqwa kita kepada Allah SWT. Sebagaimana firmanNya dalam surat al-baqarah ayat 197:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ  
وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمْهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya: “dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah

---

<sup>40</sup> Dede Rosyada, *Paradigm Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta:Prenada Media, 2004), h. 289.

<sup>41</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 609.

mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah taqwa, dan bertaqwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal”.<sup>42</sup>

### 3. Pendekatan Ilmiah.

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.<sup>43</sup>

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah al-hujurat ayat 12:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَتُحِبُّ أَحَدَكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ ﴿١٢﴾

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, jauhilah olehmu banyak berprasangka (mengira-ngira), karena sebagian prasangka itu dosa, dan janganlah kamu mencari-cari kesalahan orang lain, dan janganlah ada diantara kamu yang menggunjing sebagian yang lain. Apakah ada diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Tentu kamu merasa jijik. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah maha penerima taubat, maha penyayang”.<sup>44</sup>

### 4. Komitmen Jangka Panjang.

---

<sup>42</sup> Yasmina Al-Qur'an Dan Terjemah, h. 31.

<sup>43</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*), h. 609.

<sup>44</sup> Yasmina Al-Qur'an Dan Terjemah, h. 515.

MMTP merupakan paradigma baru, maka dari itu dibutuhkan budaya sekolah yang baru pula. Dan untuk membentuk budaya sekolah yang baru itu diperlukan adanya komitmen jangka panjang agar penerapan MMP dapat berjalan dengan baik.<sup>45</sup>

#### 5. Kerja Sama Tim.

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen agar daya saingnya terdongkrak, Akan tetapi, persaingan internal itu cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang harusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan TQM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

#### 6. Menyempurnakan Kualitas Secara Berkesinambungan.

Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.

#### 7. Menyelenggarakan Pendidikan Dan Pelatihan.

Sekolah yang menerapkan MMTP, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap pendidik dan staf tata usaha akan meningkatkan keterampilan

---

<sup>45</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*, h. 610.

teknisnya, Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia, Dengan belajar setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

#### 8. Memberikan Kebebasan Yang Terkendali.

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan pemberdayaan pendidik dan staf merupakan hasil pengendalian yang terencana, misalnya keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff tata usaha dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan tersebut akan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan yang dibuat serta dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan Kesatuan Tujuan agar MMTP dapat diterapkan dengan baik maka sekolah harus memiliki kesatuan yang jelas. Dengan demikian semua usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Meski begitu, dalam kesatuan tujuan tidak berarti harus selalu ada persetujuan antara pihak kepala sekolah dengan pendidik dan staf tata usaha mengenai upah dan kondisi kerja.<sup>46</sup>

#### 9. Kesatuan Tujuan.

Agar MMTP dapat diterapkan dengan baik maka sekolah harus mempunyai kesatuan tujuan yang jelas. Dengan demikian, setiap usaha dapat

---

<sup>46</sup> Andang, Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, Dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 135.



diarahkan pada tujuan yang sama.<sup>47</sup>

Allah pun menegaskan didalam al-qur-an tentang satu tujuan Allah menciptakan manusia, surat adz-dzariyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

Artinya: “dan tidaklah aku menciptakan jin dan manusia kecuali hanya untuk beribadah.”<sup>48</sup>

#### 10. Adanya Melibatkan Dan Memberdayakan Karyawan.

Keterlibatan pendidik dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan pendidik dan staf, adalah: Dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.<sup>49</sup>

West-Burnham Menyatakan bahwa Komponen-Komponen manajemen mutu ada empat, yaitu:

1. Prinsip-prinsip
2. Proses
3. Pencegahan
4. Manusia<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*, h. 610-611.

<sup>48</sup> Yasmina Al-Qur'an Dan Terjemah, h. 520

<sup>49</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*, h. 611.

<sup>50</sup> *Ibid.*, hlm. 612

Prinsip-prinsip adalah hal-hal yang harus dilakukan warga sekolah dalam mewujudkan visi, misi, tujuan, sasaran dan strategi sekolah. Dalam hal ini peranan kepemimpinan kepala sekolah sangat menentukan. Proses ialah upaya-upaya yang dilakukan warga sekolah untuk memuaskan pelanggannya. Pencegahan ialah upaya sekolah untuk menghindari kesalahan sejak awal, pencegahan lebih baik daripada perbaikan harus menjadi filosofi warga sekolah. Manusia adalah warga sekolah yang bekerja secara sinergi dalam suatu manajemen yang lebih menekankan pada pentingnya hubungan manusiawi.

Sedangkan menurut Sallis menyatakan bahwa komponen- komponen mutu meliputi:

1. Kepemimpinan dan strategi meliputi komitmen, kebijakan mutu, analisi organisasional, misi dan rencana strategi serta kepemimpinan.
2. Sistem dan prosedur, meliputi efisiensi administrative, pemakaian data, dan biaya mutu.
3. Kerja tim meliputi pemberdayaan, memenej diri sendiri, kelompok, dan sebagainya.
4. Asesmen diri sendiri, meliputi asesmen sendiri, monitoring dan evaluasi, survey kebutuhan pelanggan dan pengujian standar.<sup>51</sup>

#### **D. Hambatan Penerapan Manajemen Mutu Terpadu**

Apabila suatu organisasi menerapkan TQM dengan cara sebagaimana mereka melaksanakan inovasi manajemen lainnya, atau bahkan mereka

---

<sup>51</sup>*Ibid.*, hlm. 613

menganggap TQM sebagai obat ajaib atau alat penyembuh yang cepat, maka usaha tersebut telah gagal sejak awal. TQM merupakan suatu pendekatan baru yang menyeluruh yang membutuhkan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional, komitmen jangka panjang, kesatuan tujuan, dan pelatihan-pelatihan khusus.<sup>52</sup>

Tjiptono dan Diana memberikan masalah-masalah yang menyebabkan manajemen mutu terpadu tidak dapat diterapkan, yaitu karena usaha dilakukan setengah hati dan harapan-harapan yang tidak yang realistis.

1. Delegasi dan kepemimpinan yang tidak baik dari manajemen senior.
2. Tim mania.
3. Proses penyebarluasan.
4. Pendekatan yang terbatas (sempit) dan dogmatis.
5. Harapan yang terlalu berlebihan (tidak realistis).<sup>53</sup>

#### **F. Faktor Sukses Manajemen Mutu Pendidikan**

Niat yang bulat dan tekad yang kuat bukan merupakan jaminan bagi keberhasilan TQM dalam suatu organisasi, TQM adalah gerakan yang di- manage dengan baik dan keberhasilannya tidaklah datang dari antusiasme para pelakunya, yaitu pihak manajemen dan karyawan, sebagaimana motto dalam kualitas yang mengatakan *Do it right the first time*, maka pertama-tama yang harus dilakukan manajer adalah mengimplementasikan *Total Quality Manajemen (TQM)*.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup>Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, Andy Offset, Yogyakarta, 2000, hlm.19

<sup>53</sup>Husaini Usman, *Ibid.*, hlm.626

<sup>54</sup>Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andy Offset, 1999). hlm.39

Manajemen mutu akan sukses diterapkan pada lembaga pendidikan jika manajer melakukan yaitu:

1. Pahami: filosofi, visi, misi yang akan dicapai, kebutuhan pelanggan, dan keunikan karyawan.
2. Ciptakan: Proses pembelajaran dikelas yang efektif dan efisien sehingga proses pembelajarannya menyenangkan, budaya organisasi yang kondusif dan tim yang solid.
3. Galakkan: Pencatatan data, usaha perbaikan, dan semangat kerja.
4. Kembangkan: Diri sendiri (Pendidik dan peserta didik), karyawan, rekan.
5. Dapatkan: kesamaan persepsi, komitmen atasan, teman selevel, dan bawahan.
6. Terapkan: Gaya kepemimpinan yang partisipatif.<sup>55</sup>

Sebaliknya jangan lakukan:

1. Berfikir negatif, berperilaku “bos”
2. Statis
3. Resisten terhadap perubahan
4. Menagabaikan pendapat atau kritik
5. Beranggapan bahwa hasil kerja keras merupakan kerja anda sendiri sangat subyektif
6. Tidak adil
7. Tidak jujur<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup>Husaini Usman, *Ibid.*, hlm. 628

<sup>56</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik Dan Riset Pendidikan*, H. 629.





### **BAB III**

#### **DESKRIPSI OBJEK PENULISAN**

##### **A. Gambaran Umum SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung**

###### **1) Sejarah Singkat SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung**

SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung dan beralamat di jalan M. Noer 1 No.1 Way Halim Bandar Lampung pada tanggal 3 Juli 1992 berada dibawah naungan Yayasan Al-Azhar Lampug. Pendirian SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung berdasarkan pertimbangan bahwa di kompleks Perumnas Way Halim, terdapat beberapa Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Yayasan Al-Azhar Lampung sendiri telah memiliki binaan sebagai berikut:

- a. 2 buah Taman Kanak-Kanak
- b. 2 buah Sekolah Dasar
- c. 1 buah Sekolah Menengah Pertama

Berdasarkan pertimbangan diatas maka pada tanggal 2 Januari 1992 dengan Nomor Surat : 120/YAL/XI/1992, Yayasan Al-Azhar Tanjung Karang mengajukan permohonan mendirikan SMA Al-Azhar 3 di Way Halim, kepada kakanwil Depdikbud Provinsi Lampung, melalui Kakandedikbud Kedaton. Sehingga surat permohonan tersebut di setuju oleh Kakanwil Depdikbud Provinsi Lampung dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor : 612/I.12/BI/U/1994, tertanggal 26

januari 1994 dan surat tersebut berlaku sejak ditetapkan terhitung mulai tanggal 1 Juli 1992.

SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung yang berdirinya bernama SMA Al-Azhar 3 Way Halim secara resmi berdiri tanggal 3 Juli 1992, dibawah binaan Yayasan Al-Azhar Lampung dengan persetujuan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Nama : SMA Al-Azhar 3
- b. Nomor Data Sekolah : L. 04044009
- c. Nomor Statistik Sekolah : 302126007093
- d. Alamat : kompleks perumahan way halim kecamatan kedaton kotamadya bandar lampung.
- e. Status : Terdaftar

**2) Profil SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung**

Nama Sekolah : SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung

Alamat / Desa : Sepang Jaya

Kecamatan : Kedaton / Labuhan Ratu

Kota : Bandar Lampung

Provinsi : Lampung

Nama Yayasan : Yayasan Al-Azhar Lampung

Status Sekolah : Swasta

SK Kelembagaan Nomor : 612/I.12.B1/U/1994 TGL. 26 Januari 1994

Nomor Statistik Sekolah : 302126007093 / 302126001038 / 300380

NPSN : 10807039

Type : Terakreditasi : A

Berdiri Sejak : 1992

Status Tanah : Milik Sendiri

Luas Tanah : 1.826 M2

Nama Kepala Sekolah : Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I

Nomor SK Kepala Sekolah : 105/Kpts/YAL.1/C.3/VI/2008  
: 141/Kpts/YAL.1/C.3/VI/2012  
: 155/Kpts/YAL.I/C.3/VI/2016

Masa Kerja Kepala Sekolah : 08 Tahun 02 Bulan ( Total. 22 Th 02Bln)

**Tabel. 1.2**

**Data kepala sekolah yang pernah menjabat di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung**

<i>Sum ber : Dok ume ntasi SMA Al- Azh ar 3 Bandar Lampung</i>	No	Nama	Tahun
	1.	Sudarto, SE, S.Pd	1992-1999
	2.	Drs.H. Zaidi Arifin	1999-2002
	3.	Drs. Tukimin, M.Pd	2002-2004
	4.	Dra. Aisyah	2004-2008
	5.	Drs.H.Ma'arifuddin,Mz,M.Pd.I	2008 s.d sekarang

### 3) Visi dan Misi SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung

a. Visi SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung.

"Mewujudkan Sekolah Islami yang Disiplin Berkualitas dan Terpercaya".

**Indikator dari islami adalah :**

- 1) Bertambahnya hafalan Al-Quran peserta didik sebanyak 1 juz setelah tamat dari SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung.
- 2) Bertambahnya hafalan hadith-hadits pilihan yang sudah ditetapkan oleh sekolah atau Yayasan Al-Azhar Lampung.
- 3) Terbiasakannya mengucapkan Salam antar warga sekolah baik di dalam maupun di luar sekolah.
- 4) Terkelolanya semua kegiatan-kegiatan keislaman sekolah secara baik seperti PHBI, Sanlat, GBI, Sholat Dhuhur berjamaah dan lain-lain.
- 5) Tumbuhnya kesadaran dari warga sekolah dalam melaksanakan ibadah- ibadah sunnah di lingkungan sekolah seperti sholat Dhuha, Tilawatil Qur'an dan lain-lain.
- 6) Terkuasainya secara baik Bahasa Arab oleh minimal 25 % peserta didik.
- 7) Tumbuhnya semangat belajar dan bekerja yang dilandasi dengan semangat kejujuran dan fastabikhul khoirat dari seluruh warga sekolah yang ditandai dengan naiknya etos kerja.

**Indikator dari Disiplin adalah:**

- 1) Tepat waktu dalam hadir / datang.
- 2) Tepat waktu dalam melaksanakan tugas.
- 3) Tepat waktu dalam mendidik peserta didik sesuai jadwal.
- 4) Tepat waktu saat masuk, proses dan keluar.
- 5) Selalu mendahulukan peserta didik saat pulang.

**Indikator dari Berkualitas adalah:**

- 1) Terkuasainya IT secara baik oleh semua pendidik dan karyawan dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya di sekolah.
- 2) Bertambahnya metodologi pembelajaran oleh pendidik dalam pelaksanaan KBM baik di kelas maupun di luar kelas.
- 3) Terkuasainya secara baik metodologi penilaian oleh setiap pendidik berikut dengan pengolahan nilai dengan menggunakan IT.
- 4) Tersedianya administrasi pembelajaran secara lengkap oleh setiap pendidik sebagai acuan dalam pelaksanaan KBM.
- 5) Terkuasainya bahasa asing (Bahasa Inggris) oleh minimal 50 pendidik atau karyawan sebagai bahasa pengantar dalam pembelajaran di dalam sekolah.
- 6) Tumbuhnya kesadaran pendidik untuk mengadakan praktikum di laboratorium minimal 3 kali dalam 1 semester.
- 7) Tumbuhnya kesadaran pendidik untuk menulis karya ilmiah dan mengadakan penulisan tindakan kelas minimal oleh 25 % pendidik.
- 8) Diterimanya peserta didik di PTN atau PTS favourite lebih dari 80 %.
- 9) Angka kelulusan peserta didik kelas XII setiap tahunnya 100 %.
- 10) Diraihnya prestasi pada berbagai kejuaraan baik akademis (OSN) maupun non akademis hingga tingkat nasional.

**Indikator dari Berwawasan Terpercaya adalah:**

- 1) Diberlakukannya model pembelajaran dan administrasi sekolah berbasis IT.



- 2) Diberlakukannya Bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar selain Bahasa Indonesia di kelas baik dalam konteks KBM maupun interaksi antar peserta didik dengan peserta didik maupun antara peserta didik dengan pendidik.
- 3) Tumbuhnya kesadaran dari warga sekolah untuk menjadikan Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi.
- 4) Dimulainya menjalin hubungan (networking) antara pihak sekolah dengan pihak eksternal terutama di luar negeri.
- 5) Tetap terpeliharanya nilai-nilai luhur yang menjadi kultur sekolah seperti:
  - a) *Credibility* yaitu selalu jujur kepada diri sendiri, orang lain dan kepada Allah SWT.
  - b) *Togetherness* yaitu semangat kebersamaan dalam setiap situasi dan kondisi.
  - c) *Emphaty* yaitu ikut merasakan masalah yang dihadapi orang lain.
  - d) *Assit* yaitu kesediaan untuk ikhlas membantu orang lain.
  - e) *Maturity* yaitu kematangan dalam dalam menghadapi permasalahan.
  - f) *Respect* yaitu saling hormat menghormati antar sesama.
  - g) *Kindness* yaitu prilaku sopan, santun, rendah hati dan menciptakan suasana kesejukan.

- h) *Integrity* yaitu tidak mudah terpengaruh untuk melaksanakan perilaku menyimpang.
  - i) *Inovative* yaitu selalu berupaya menciptakan sesuatu yang baru dan bermanfaat bagi lembaga dan organisasi.
  - j) *Advantage* yaitu memiliki keyakinan untuk menjadi yang terbaik.
  - k) *Flexibility* yaitu tidak kaku dalam menyikapi suatu permasalahan.
  - l) *Wisdom* yaitu memiliki kearifan dalam bertindak dan berperilaku.
- b. Misi Sekolah SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung.

Untuk mewujudkan visi, sekolah memiliki misi, sebagai berikut :

- 1) Membangun lingkungan belajar yang berkualitas dan memiliki keunggulan dalam pendidikan umum dan keislaman.
- 2) Menciptakan nuansa pembelajaran yang Islami, efektif, kreatif dan menyenangkan.
- 3) Meningkatkan pendalaman Al Qur'an, sholat dan nilai-nilai keimanan, keagamaan dengan berbagai sajian kegiatan.
- 4) Mewujudkan kualitas keberhasilan peserta didik berakhlakul karimah dan berdaya saing tinggi.
- 5) Menyelenggarakan pola pembelajaran yang profesional.
- 6) Mensinergikan dan menyegarkan budaya disiplin diri, pendidik dan peserta didik.

- 7) Menyalakan pijar berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang mempunyai kontribusi terhadap tumbuhnya kedisiplinan di kalangan pelajar.
- 8) Meningkatkan kerjasama antara sekolah dan masyarakat, dalam rangka mewujudkan aspirasinya terkait output yang berkualitas dan diakui dilingkungan pendidikan
- 9) Mengapresiasi kepercayaan dengan menyediakan sarana pembelajaran yang modern berkarakter IT.

#### **4) Tujuan Sekolah**

- a. Terlaksananya proses Kegiatan Belajar Mengajar secara efektif dan efisien sehingga diperoleh hasil ( *out put* ) yang sangat memuaskan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana Kegiatan Belajar Mengajar yang memadai sehingga memiliki daya dukung yang optimal terhadap terlaksananya kegiatan belajar mengajar yang efektif dan efisien.
- c. Tersedianya tenaga pendidik dan kependidikan yang memenuhi standar yang ditetapkan, sebagai pendukung terciptanya Kegiatan Belajar Mengajar yang efektif, efisien, dan hasil yang optimal.
- d. Terlaksananya Tugas Pokok dan Fungsi ( *TUPOKSI* ) dari masing-masing komponen sekolah (Kepala Sekolah, Pendidik, Karyawan, dan Peserta didik).
- e. Terlaksananya tata tertib dan segala ketentuan yang mengatur operasional sekolah, baik para pegawai maupun peserta didik.

- f. Terwujudnya sumber daya manusia ( SDM ) di SMA / MA bagi Pendidik, Karyawan, dan Peserta didik yang mampu memenangkan kompetisi di era global.

**5) Motto**

Motto SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung adalah :

***" Selangkah Maju Berkualitas "***

**6) Kultur Sekolah**

- a. 30 menit sebelum proses belajar mengajar dimulai (pukul 06.00-07.00 WIB) Kepala Sekolah, Seluruh Wakil Kepala Sekolah, Seluruh Pendidik, dan Staf Tata Usaha wajib bersalam-salaman untuk menyambut peserta didik masuk ke kelas.
- b. Setelah selesai bersalam-salaman, seluruh peserta didik serta pendidik di SMA Al- Azhar 3 Bandar Lampung wajib melaksanakan tadarusan bersama. Bagi peserta didik di ruang kelasnya masing-masing dan untuk pendidik di ruang khusus yang disediakan sekolah.
- c. Seluruh warga sekolah baik itu kepala sekolah, pendidik, staf dan juga peserta didik di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung wajib melakukan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun terhadap orang tua (wali murid), maupun terhadap tamu yang berkunjung ke sekolah.
- d. Hidup bersih (lingkungan sekolah bebas sampah). Seluruh warga sekolah baik itu kepala sekolah, pendidik, staf dan juga peserta didik SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung wajib membuang sampah pada tempat yang telah disediakan dan wajib menjaga kebersihan sekolah. Upaya sekolah

dalam hal ini yaitu kepala sekolah telah menyediakan tempat sampah pada setiap sudut sekolah, juga pada tiap kelas dan ruangan tertentu seperti kantor.

- e. Infaq setiap hari jumat. Tiap masing-masing kelas dimintakan infaq seikhlasnya tanpa ada paksaan dari siapapun. Kemudian hasil infaq tersebut diumumkan setiap selesai infaq. Uang infaq tersebut akan digunakan untuk pemeliharaan mushola, dan kegiatan keagamaan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan rasa peduli terhadap sesama.
- f. Sholat duha dan dzuhur berjamaah untuk peserta didik dilaksanakan di masjid dekat sekolah.

## **B. Data Tenaga Pengajar SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung**

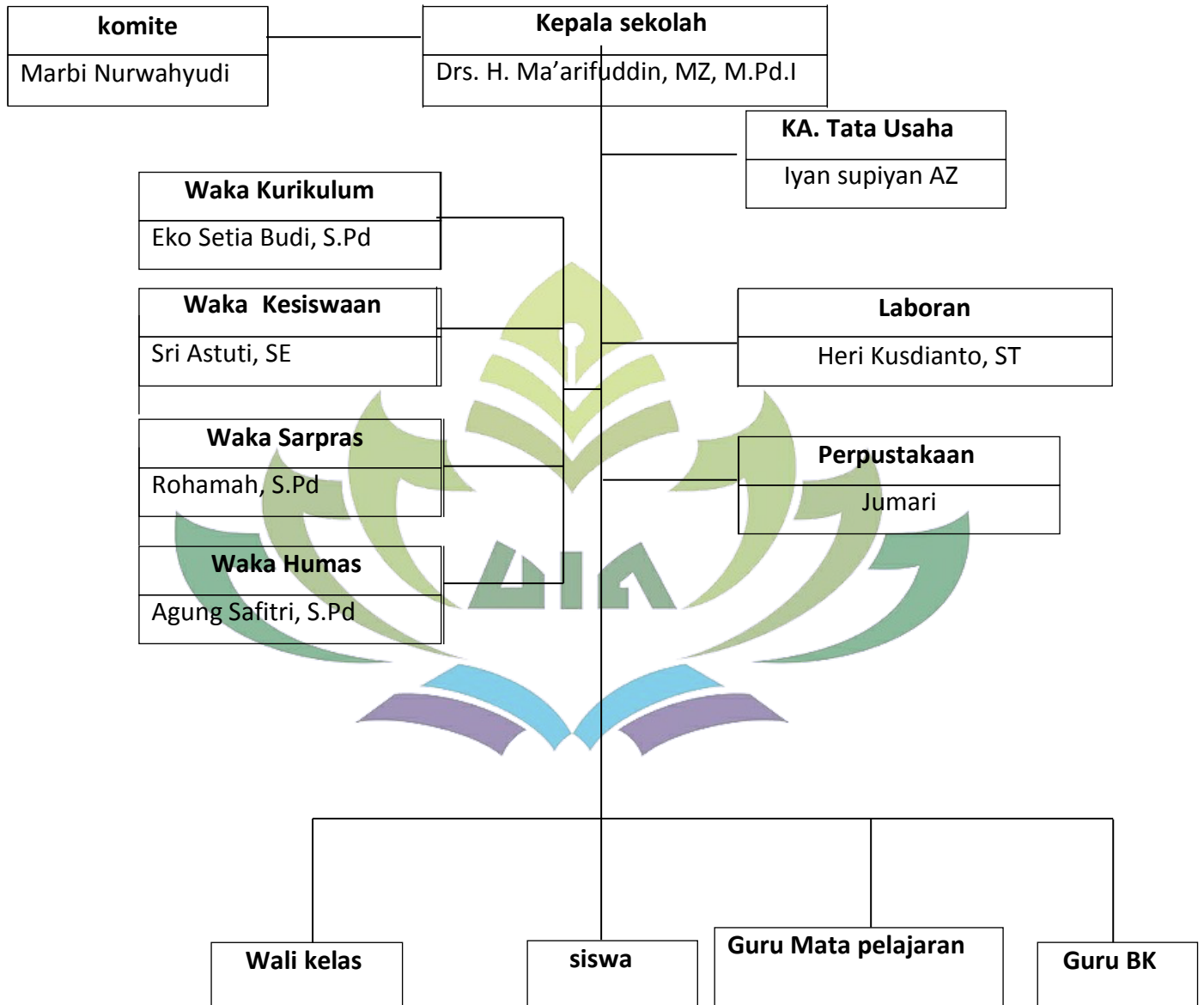
### **1. Tugas Tambahan dan Struktur Organisasi SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung**

Untuk menyelenggarakan proses pembelajaran, kepala sekolah dibantu oleh beberapa orang wakil kepala sekolah, dewan pendidik dan staf tata usaha. Struktur organisasi SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung dapat digambarkan sebagai berikut:



## STRUKTUR ORGANISASI

### SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung



Deskripsi tugas masing-Masing dari struktur diatas dapat di uraikan sebagai berikut:

**a. Kepala sekolah**

Kepala sekolah berfungsi dan bertugas sebagai edukator, manager, administrator dan supervisor, pemimpin/leader, inovator, motivator.

- 1) Kepala sekolah selaku edukator melaksanakan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien.
- 2) Kepala sekolah selaku manager mempunyai tugas:
  - a. Menyusun pelaksanaan
  - b. Mengorganisasikan kegiatan
  - c. Mengarahkan kegiatan
  - d. Mengkoordinasikan kegiatan
  - e. Melaksanakan pengawasan
  - f. Melakukan evaluasi terhadap kegiatan
  - g. Menentukan kebijaksanaan, mengadakan rapat, mengambil keputusan
  - h. Mengatur proses belajar mengajar
  - i. Mengatur administrasi, ketatausahaan, peserta didik, ketenagaan, sarana dan prasarana, keuangan (RAPBS)
  - j. Mengatur organisasi peserta didik intra sekolah (OSIS)
  - k. Mengatur hubungan sekolah dengan masyarakat dan intensi terkait.
- 3) Kepala sekolah selaku administrator

Bertugas menyelenggarakan administrasi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, kurikulum, kepeserta didikan, ketatausahaan, ketenagaan, kantor, keuangan, perpustakaan, laboratorium, ruang keterampilan/kesenian, bimbingan konseling, UKS, OSIS, media, gdang, 7 K.

4) Kepala sekolah selaku supervisor

Bertugas menjalankan supervisi mengenai proses belajar mengajar, kegiatan bimbingan dan konseling, kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan ketatausahaan, kegiatan kerjasama antara instansi sarana dan prasarana kegiatan osis, kegiatan 7K.

5) Kepala sekolah sebagai pemimpin/leader

Dapat dipercaya, jujur dan bertanggung jawab, memahami kondisi pendidik, karyawan dan peserta didik. Memiliki visi dan misi sekolah, mengambil keputusan intern dan ekstern sekolah, membuat, mencari dan memilih gagasan baru.

6) Kepala sekolah sebagai inovator

Melakukan pembruan bidang KBM, KBK, ekstrakurikuler, pengadaan melaksanakan pembinaan pendidik dan karyawan, melakukan pembaharuan dalam menggali sumber daya di komite sekolah dan masyarakat.

7) Kepala sekolah sebagai motivator

Mengatur ruang kantor yang kondusif untuk bekerja, mengatur ruang kantor yang kondusif untuk KBM/BK, mengatur ruang laboratorium yang kondusif untuk praktikum, mengatur ruang perpustakaan yang kondusif untuk belajar, mengatur halaman/lingkungan sekolah yang sejuk dan teratur, menciptakan hubungan kerja yang harmonis sesama pendidik dan karyawan, menciptakan hubungan kerja yang harmonis anatar sekolah dan lingkungan menerapkan prinsip penghargaan dan hukuman dalam melaksanakan tugasnya kepala sekolah dapat mendelegasikan kepada wakil kepala sekolah.

**b. Wakil Kepala Sekolah**

Membantu kepala sekolah dalam kegiatan-kegiatan sebagai berikut: menyusun perencanaan membuat program kegiatan dan pelaksanaan program, pengorganisasian, pengarahan, ketenagaan, pengordinasian, pengawasan, penilaian, identifikasi dan pengumpulan data, menyusun laporan.

Kepala sekolah dibantu oleh empat koordinatur bidang, yaitu:

1) Pembantu Kepala Sekolah Bidang Kurikulum

Yang selanjutnya disebut koordinatur kurikulum, membantu kepala sekolah dalam bidang menyusun dan menjabarkan kalender pendidikan, menyusun pembagian tugas pendidik dan jadwal pelajaran, mengatur penyusunan program pengajaran, mengatur kegiatan kurikuler, mengatur pelaksanaan program penilaian kriteria kenaikan kelas, kriteria kelulusan dan

kemajuan belajar peserta didik, mengatur program perbaikan pengajaran, mengatur pemanfaatan lingkungan sebagai sumber belajar, mengatur pengembangan MGMP dan koordinator mata pelajaran, mengatur mutasi peserta didik, melakukan supervisi administrasi dan akademis menyusun laporan.

2) Pembantu Kepala Sekolah Bidang Kepeserta didikan

Mengatur program dan pelaksanaan bimbingan dan konseling, mengatur dan mengkoordinasi pelaksanaan 7K, mengatur dan membina program kegiatan OSIS meliputi: kepramukaan, PMR, KIR, UKS, paskibra, mengatur program pesantren kilat, mengatur dan menyusun pelaksanaan pemilihan peserta didik teladan sekolah, menyelenggarakan cerdas cermat, olahraga prestasi, menyeleksi calon untuk diusulkan mendapat beapeserta didik.

3) Pembantu Kepala Sekolah Bidang Sarana Prasarana

Merencanakan kebutuhan sarana prasarana untuk menunjang proses belajar mengajar, merencanakan program pengadaannya, mengatur pemanfaatan sarana prasarana, mengelola peralatan, perbaikan dan pengisian, mengatur pembakuannya, menyusun laporan.

4) Pembantu Kepala Sekolah Bidang Humas

Mengatur dan menyelenggarakan hubungan sekolah dan orang tua, membina hubungan antara sekolah dan komite, membina pengembangan

hubungan antara sekolah dengan lembaga pemerintah dunia usaha, dan sosial lainnya, menyusun laporan.

**c. BK (Bimbingan Konseling)**

BK membantu kepala sekolah kegiatannya sebagai berikut:

- 1) Menyusun program dan bimbingan konseling koordinasi dengan wali kelas dalam rangka mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh peserta didik tentang kesulitan belajar.
- 2) Memberikan layanan dan bimbingan kepada peserta didik agar lebih berprestasi.
- 3) Memberikan saran dan pertimbangan kepada peserta didik dalam memperoleh gambaran tentang lanjutan pendidikan dan laporan pekerjaan.
- 4) Menyusun statistik hasil penilaian bimbingan dan konseling, melaksanakan analisis dan pelaksanaan belajar.
- 5) Menyusun dan melaksanakan program tindak lanjut bimbingan dan konseling, menyusun laporan.

**d. Wali Kelas**

Wali kelas membantu kepala sekolah sebagai berikut:

- 1) Mengawasi kegiatan sehari-hari peserta didik
- 2) Mengobservasi kegiatan peserta didik di sekolah maupun di luar sekolah
- 3) Memberikan penerapan dan nasehat-nasehat
- 4) Mengumpulkan data-data tentang peserta didik dikelasnya



- 5) Mengatur dan menempatkan peserta didik dikelas
- 6) Membuat laporan hasil belajar peserta didik
- 7) Bekerja sama dengan pendidik yang lain dan juga petugas BK untuk mengatasi masalah peserta didik.

**e. Pendidik**

Pendidik bertanggung jawab kepada kepala sekolah dan mempunyai tugas melaksanakan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien meliputi: membuat perangkat pengajaran, melaksanakan kegiatan pembelajaran, melaksanakan penilaian proses belajar, ulangan harian, ulangan umum, ujian akhir, melaksanakan program perbaikan dan pengayaan, mengisi daftar nilai peserta didik melaksanakan kegiatan membimbing pada pendidik lain dalam proses belajar mengajar, membuat alat pengajaran, menumbuhkan sikap menghargai karya seni, mengikuti kegiatan pengembangan kemasyarakatan kurikulum, mengadakan pengembangan pengajaran.

**f. Kepala Tata Usaha**

Kepala tata usaha membantu kepala sekolah dalam kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program tata usaha sekolah
- 2) Pengelolaan keuangan sekolah
- 3) Penpendidikan administrasi ketenagaan (pendidik dan peserta didik)
- 4) Pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah
- 5) Penyusunan administrasi sekolah

- 6) Penyusunan dan penyajian data statistik sekolah
- 7) Melaksanakan 7K
- 8) Penyusunan laporan bulanan pelaksanaan kegiatan

## 2. Nama Pendidik, Pendidikan Terakhir, PT, dan Bidang Studi/Mapel di SMA

### Al- Azhar 3 Bandar Lampung

Agar pelaksanaan pendidikan dapat berjalan dengan baik SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung memiliki pendidik-pendidik yang berkompetensi, 1 orang bendahara, 2 orang tata usaha sebagai kepala tata usaha, 4 orang satpam, dan 4 orang petugas kebersihan. Agar lebih jelas mengenai keadaan pendidik di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 1.3**  
**Keadaan Pendidik dan Karyawan SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung Tahun**  
**Pelajaran 2018/2019**

No	Nama	NIK	Jabatan	pendidikan	Bid. Studi
1	Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I	19680317 199407 1 032	Kepala Sekolah	S2 IAIN	PAI
2	Eko Setia Budi, S. Pd	19891229 201607 1 362	Waka Kurikulum	S.1. STKIP	Matematika
3	Sri Astuti, SE	19790815 200201 2 119	Waka Kepeserta didikan	S1 Darma Jaya	TIK
4	Rohamah, S.Pd	19790702 200907 2 223	Waka Supras	S1 UNILA	Biologi
5	Agung Safitri, S.Pd	19810818 200801 2 198	Waka Humas	S1 UNM	EC
6	Dra. Aisyah	19631023 200001 2 123	Pendidik	S1 UMS	Ekonomi
7	Sumono, S.Pd	19720515 200001 1 124	Pendidik	S1 UNILA	Sejarah
8	Susilawati, S.Sos	19690910 200107 2 172	Pendidik	S1 UNILA	PKn
9	Zuraida, S.Pd	19690201 200107 2 174	Pendidik	S1 UM	Ekonomi
10	Roudatul Jannah, SP	19740923 200207 2 175	Pendidik	S1 UNILA	Fisika
11	Susarti, S.Pd	19680822 200801 2 196	Pendidik	S1 STKIP PGRI	B. Indonesia
12	Selamet Kamso, M.Pd	19670910 200807 1 208	Pendidik	S2 UNILA	Sejarah
13	Paridah, S.Pd	19641220 200907 2 221	Pendidik	S1 STKIP PGRI	B. Inggris
14	Iis Widaningsih, S.Pd	19810112 201007 2 244	Pendidik	S1 UNILA	B. Indonesia
15	Nurhayati, S.Pd	19800616 201007 2 246	Pendidik	S1 UNILA	Fisika
16	Hj. Titien Idayantie, SH	19650918 200907 2 222	Pendidik	S1 UNSRI	Sosiologi
17	Lida, S.Pd	19750801 201007 2 238	Pendidik	S1 UNILA	Ekonomi

18	Mad Berawi, S. Pd	19780804 200801 1 197	Pendidik	S1 STKIP PGRI	BP/BK
19	Septi Kamelia, S.Pd	19800907 201007 2 247	Pendidik	S1 UNILA	B. Inggris
20	Ali Imron, S. Kom	19800812 200607 1 158	Pendidik	S1 STMIK	Komputer
21	Tri Nuri Hartini, S. Si, M. Pd	19810103 201007 2 239	Pendidik	S2 UNILA	Matematika
22	M. Arif Rahman, S.S	19820703 200801 1 199	Pendidik	S1 Teknokrat	EC
23	Rahmah Isnaini, S.S	19850422 200910 2 216	Pendidik	S1 Teknokrat	EC
24	Karnadi Irawan S.Sos	19841007 201207 1 285	Pendidik	D.3. KOMPUTER	TIK
25	Dewi Isnaini, S. Pd	19890501 201601 2 360	Pendidik	S.1. STKIP	BP/BK
26	Marbi Nurwahyudi, S.Sos.I	19830306 201601 1 361	Pendidik	S.I. UIN S. KALIJAGA YOGYA	BP/BK
27	Mulyani, S.Pd	-	Pendidik	S1 UNILA	Geografi
28	Surahmi, S.Pd	-	Pendidik	S1 Bhs. Ind /D. IV	B. Indonesia
29	Luzy Ervina, S.T.P	-	Pendidik	S1 Pertanian/D. IV	Matematika
30	Suji Sunarni, S.Pd. I	-	Pendidik	S1 IAIN	Bahasa Arab
31	Rahmattulloh, S.Pd.I	-	Pendidik	S1 IAIN	Agama
32	Vera Maya Sari, S.Pd	-	Pendidik	S.1. UNILA	Geografi
33	Tri Paryanti, S. Si	-	Pendidik	S.1. UNILA	Matematika
34	Andum Basuki, SE	-	Pendidik	S.1. UNISEM	Penjas
35	Ice Rosina Sari, S.Pd	-	Pendidik	S.1. UNILA	Kimia
36	Humaidatus Salafiyah, S.Sos.I	-	Pendidik	S.1. INKAFA	B. Arab
37	Beni Antoni, S.Pd.I	-	Pendidik	S.1. IAIN B. Arab	Bahasa Arab
38	Rosmawati, S. Pd	-	Pendidik	S. 1. UNILA	Fisika
39	Nanik Oktaviana, S.Pd	-	Pendidik	S. 1. UNILA	Biologi
40	Dila Afdila, S. Pd	-	Pendidik	S. 1. UNILA	Geografi
41	Eliza Afriana, S. Pd	-	Pendidik	S. 1. UNILA	Pkn
42	Sarah Dhiba Rangkuti, S.Pd	-	Pendidik	S. 1. UNILA	B. Indonesia
43	Selvina, S. Pd	-	Pendidik	S. 1. UNILA	Ekonomi
44	Saeiful Alfiansah, S. Pd	-	Pendidik	S.1. STKIP	Matematika
45	Kosmalinda, S. Pd	-	Pendidik	S.1. STKIP	B. Inggris
46	Yahya, S. Pd.I	-	Pendidik	S.1. IAIN	PAI
47	Desi Amalia, S. Pd	-	Pendidik	S. 1. UNILA	Kimia
48	Sutrisno Agus Setiadhi, S. Pd	-	Pendidik	S. 1. UNILA	Penjas
49	Siska Oktarina, S. Pd	-	Pendidik	S.1. STKIP	Matematika
50	Eka Najati.B, SS, S.Pd	-	Pendidik	S.1. TEKNOKRAT+S TK IP	B. Inggris
51	Putut Wisnu Kurniawan, M.Pd	-	Pendidik	S2. UNS	Sejarah
52	Khoirunnisa, S.Pd	-	Pendidik	S.1 IAIN	B. Inggris
53	Metral Hamijaya, S.Pd.I	-	Pendidik	S.1 IAIN	Al Qur'an
54	Astari S.Pd	-	Pendidik	S.1 Unila	Fisika
55	Bunga Naria S. Pd	-	Pendidik	S.1 IAIN	Biologi
56	Gita Shervina, S.Pd	-	Pendidik	S.1 Unila	Seni Budaya

57	Indra Bangsawan, S.Pd.I	-	Pendidik	S.1 IAIN	B. Lampung
58	Ery Nurma Jaya, S.Pd	-	Pendidik	S.1 Unila	B. Lampung
59	Desrika Redi Sanjaya, S.Pd	-	Pendidik	S.1 Unila	Penjas
60	Wilman Arif Budi Wijaya, SE	-	Pendidik	S.1 Ganesha	PAI
61	Widya Tri Ningrum, S.Pd	-	Pendidik	S.1 Unila	Seni Budaya
62	Ruslan Abdul Gani, S.Pd.I	-	Pendidik	UIN	BK
63	Fransiska Pratiwi, S.Pd	-	Pendidik	STKIP	B. Indonesia
64	Iyan Supiyan AZ.	19660506 200307 1 137	Ka. TU	SMA	-
65	Darmala Sari	19800517 200101 2 070	SPP	SMA	-
66	Jumari	19670809 199001 1 001	Ka Perpus	SMA	Ka.Perpustakaan
67	Aris Hermawan YN, S. Kom	19850510 200607 1 158	TU Lab Komp	S1 STMIK	TU Lab Komputer
68	Heri Kusdiyanto, S.T	19810910 201007 1 248	Lab IPA	S 1	Lab IPA
69	Alviaturohmah, A.Md. Kep	19890420 201001 2 253	Ka. UKS	D.1. Kes	UKS SMA
70	Elfitriani, S.TP	19780824 201307 2 300	TU	S.1 UNILA	-
71	Andi Kurnia	19820920 200907 1 224	Security	SMA	-
72	Panca Maulana	19820129 201001 1 255	Security	SMA	-
73	Sastra Wihadi	-	Security	SMA	-
74	Riki Ricardo	-	Security	SMA	-
75	Supeni	-	OUTSORSING	SMA	-
76	Muhimin	-	OUTSORSING	SMA	-
77	M. Nafis	-	OUTSORSING	SMA	-
78	Supriyadi	-	OUTSORSING	SMA	-
79	Yalius / Uni Marmailis	-	Penjaga Sekolah	SMA	-
80	Agus Setiawan	-	Penjaga Sekolah	SMA	-

Sumber: Dokumentasi SMA Al- Azhar 3 Bandar Lampung

### 3. Data Jumlah Peserta didik

Berikut jumlah peserta didik SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung tahun pelajaran 2018/2019:

**Tabel. 1.4**

**Keadaan peserta didik SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung Tahun pelajaran 2018/2019**

No	Kelas	Jumlah kelas	Laki-laki	Perempuan	jumlah
1	X	9	163	204	367
2	X1	9	159	201	360
3	X11	9	159	204	363
Total		27			1.090

*Sumber: Dokumentasi SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung Tahun 2017/2018*

Berdasarkan tabel diatas, dilihat dari jumlah peserta didik SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung merupakan sekolah yang diminati oleh masyarakat disekitarnya. Hal ini terindikasi dari banyaknya jumlah peserta didik yang ada disekolah tersebut dan tentu memerlukan pelayanan yang baik dari sekolah.

### 4. Data Sarana dan Prasarana

**Tabel. 1.5**

**Data Sarana dan Prasarana SMA Al- Azhar 3 Bandar Lampung**

N0	Jenis Barang	Keterangan	Jumlah
----	--------------	------------	--------

1	Tanah Sekolah		1.826 M2
2	Tanah kantor		400 M2
3	Tanah Gor / Masjid		630 M2
4	Tanah Lapangan Olahraga		600 M2
5	Bangunan Gedung 4 lantai		2.568 M2
6	Gedung Kantor sekolah		300 M2
7	Gedung Gor/ Masjid		520 M2
8	Mobil Grand Max		1 Unit
	Mesin Genset		1
	Mesin Penghitung Uang		1
	Alat Pemotong Kertas		1
9	Labtop	Lenovo lab Kom 1	48
		= 44	
		Toshiba = 1 Seken	
		dr TK	
		HP = 1	
		Toshiba = 1	
10	Komputer	Dell = 1	101
		Monitor	
		CPU	
		Adaptor	
11	Head set	130 Db	130
12	LCD Proyektor	Acer 21	30




		Infocus 6	
		Series 1	
		Nec 1	
		Epson 1	
13	Triport LCD		30
14	AC	Daikin = 50	86
		Panasonic = 5	
		Gree = 18	
		Midea = 9	
		Mitsubishi = 3	
		Sharp = 1	
15	Printer		13
16	Mesin Foto copy	Konica Minolta B12hub500	1
17	Server UNBK	18.350.000	4
18	Kamera CCTV		60
19	Televisi CCTV		13
20	DVR CCTV		12
21	Plank Nama	Papan Plank SMA Neon Box = 1	6
		Papan Plank SMA Besi = 3	
		Papan Plank Akreditasi sekolah = 1	

		Papan Plank Ekskul Sekolah = 1	
22	Toak speaker		8
23	Toak		1
24	Lampu LED		6
25	Kipas angina	Warna Hitam Blower 14	28
		Maspion Biru 11	
		Maspion Hijau 3	
26	Speddy jaringan		3
27	Swich hub	8 port = 1	6
		24 port = 4	
		46 port = 1	
28	Sound system	Merk Russel = 1	2
		Merk Gas = 1	
	Amplifier	Merk Senseiner = 1 Set	4
		Merk TOA = 3	
29	telephone Hybrid		4
30	Router		1
31	Modem		1
32	Terminal		20
33	Timbangan		2
34	Pengukur Tinggi badan		1
35	Telepon		1

36	Trypot MIC		1
37	Stabilizer		1
38	Werless SMA		4
39	Internet Ceria		1
40	Mesin Jenset	Shanho 3300 Elektrik	1
41	Kalkulator		4
42	Tangga Aluminium		2
43	UPS	Nexus	1
44	Kursi Lab bersama		43
45	Meja Lab bersama Permanen		3 set
46	Kotak alat		1
47	Tempat air wudlu		89 kran
48	Headset/ earphone		130
49	Mouspad		130
50	Speaker mix pembelajaran		29 Unit
51	Karpet		87 Gulung
52	Mesin air summersible		4
53	Tower		13
54	Gordyen		31 set
55	Jam dinding		40
56	Karpet Ruangan		7
57	Meja ngaji	di Musholah	3
58	Meja komputer di lab kom 2		23
59	Meja Kantor		13

60	Meja peserta didik		704
61	Meja pendidik jati		25
62	Kursi pendidik steinless hijau/ Hitam	68 hijau,36 hitam	104
63	Kursi peserta didik		1109
64	Kursi stainless tamu		23
65	Kursi Jati	R TU, R kepsek 2 Set	3 set
66	Kursi rotan	R. Konseling 1 set	
67	Kursi peserta didik di lab komputer Merah		46
68	Papan tulis		32
69	Papan absen Peserta didik		28
70	Keranjang minum		2
71	Lampu		58
72	Lemari kayu		31
73	Papan Nama/ Akrilik		20
74	Hardis 1 tera dan 500 GB		2
75	Al Quran		170
76	Banner Kaligrafi Besar/kecil		40/44
77	Bedana		33
78	DVD eksternal	LG	1
79	Etalase besar/ kecil	21 / 10	31
80	Finger Print/absensi		1
81	Lambang Burung Garuda		37

82	Gambar Presiden + wakil Presiden		37
83	Gambar gubernur + wakil Gubernur		37
84	Gambar wali kota + wakil Walikota		37
85	Bendera Merah putih / Bacground	03/10	13
86	Tiang Bendera		2
87	Mimbar/podium		1
88	Lonceng besi		1
89	Gamolan		15
90	Alat hadroh		1 set
91	Key board		1
92	Rebana		20
93	Mading		2
94	Mukena	Di musholah	15
95	Papan nama pendidik/DUK	Setiap tahun di revisi	3
96	Pemadam kebakaran		6
97	Pembatas sholat		2
98	Pilala		100
99	Pintu Kayu		40
100	Pintu kaca		22
101	Poster	di UKS	9



102	Rak bedana		1
103	Rak sepatu		5
104	Rak Helm		1
105	Sajadah		12
106	Speaker umum di ruangan		39
107	Kotak Sampah		23
108	Galon		17
109	Dispenser		12
110	Ember		28
111	Gayung		28
112	Gelas		5 Lusin
113	Piring		5 Lusin
114	Baskom		2
115	Nampan/baki		4
116	Tabung gas		1
117	Kompore gas		1
118	Sapu	CS	15
119	Serok sampah	CS	8
120	Toilet	setiap lantai	28
121	Sumur bor		4
122	Gergaji	Sarpras	2
123	Palu	Sarpras	4
124	Tang	Sarpras	1
125	Tensi darah	di UKS	2
126	Kasur di UKS	di UKS	5



127	Selimut	di UKS	5
128	Bantal	di UKS	6
129	Seprai	di UKS	5
130	Gerobak sampah		2
131	Kaca cermin	Kelas 28/10 ruang Lain	38
132	Seperangkat Peralatan Olahraga		
133	seperangkat peralatan Kepramukaan		
134	Seperangkat peralatan Paskibra		
135	Seperangkat Peralatan Lab IPA		
136	Isi ruang Perpustakaan		

*Sumber: Dokumentasi SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*

#### **a. Sarana Gedung**

SMA Al Azhar 3 Bandar Lampung memiliki berbagai gedung sebagai sarana dan prasarana dengan fungsi dan kegunaan masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

##### **1) Gedung A**

Gedung 2 lantai yang berada paling depan sekolah dari samping yang terdiri dari:

##### **a) Front Office Sekolah**

- b) Ruang Kepala Sekolah
- c) Ruang Tata Usaha
- d) Ruang Wakil Kepala Sekolah: Kepeserta didikan-Humas
- e) Ruang Wakil Kepala Sekolah: Kurikulum-WMM
- f) Ruang Bisnis Center/Kantin, Bank Lampung

2) Gedung B

- a) Musholla (Berada di Belakang Gedung A)
- b) Kantin (Berada di Belakang Aula)

3) Gedung C

a. Lantai 1

- a) Kanan: Ruang BK, UKS
- b) Tengah: Kelas XII (MIA 1, MIA 2, MIA 3, MIA 4).
- c) Kiri: Aula SMA Al- Azhar 3 Bandar Lampung

b. Lantai 2

- a) Kanan: Kelas XI (MIA 1, MIA 2, MIA 3)
- b) Tengah: Ruang Pendidik, Kelas XII SOS I
- c) Kiri: Kelas XII (SOS 2, SOS 3), Meja Pendidik Piket, foto copy an, Perpustakaan.

c. Lantai 3

- a) Kanan: Lab Bahasa, Lab Komputer, Kelas XI MIA 4
- b) Tengah: Kelas XI (MIA 5, MIA 6), Kelas XI SOS 1
- c) Kiri: Kelas XI (SOS 2, SOS 3), Lab IPA

d. Lantai 4

- a) Kanan: X 1, X 2
- b) Tengah: X 3, X 4, X 5,
- c) Kiri: X 6, X 7, X 8, X 9

4) Gedung D

Gedung ini merupakan gedung serba guna yang letaknya terpisah dari bangunan sekolah tetapi masih dalam lingkungan sekolah dengan jarak hanya beberapa meter saja.

5) Gedung Asrama

Terletak di depan berdampingan dengan gedung A

6) Parkiran

Berada di antara gedung asrama dan gedung C

**b. Sarana Fasilitas Belajar**

Fasilitas sangat mendukung dengan kondisi ruangan kelas yang nyaman dan di setiap kelasnya sudah terpasang AC, speaker aktif, LCD proyektor, dan CCTV guna pemantauan peserta didik di dalam kelas dari pihak sekolah, hal tersebut sangat membantu dalam proses KBM.

**C. Deskripsi Data Penulisan**

Berdasarkan hasil pengamatan tentang manajemen mutu terpadu yang telah penulis lakukan, dapat penulis laporkan bahwa semua indikator yang penulis cantumkan dalam penulisan ini SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah terlaksana dan sekolah sudah menerapkan manajemen mutu terpadu (MMT).

Adapun indikator yang penulis sajikan dalam skripsi ini adalah implementasi manajemen mutu terpadu (MMT) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung yang akan dipaparkan yaitu fokus pada pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, kerjasama tim (Team Work), perbaikan sistem secara terus-menerus, pelatihan dan pendidikan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff.

a. Fokus Pada Pelanggan

Dalam MMTP, baik pelanggan Internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

Seperti yang dijelaskan oleh bapak Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, beliau menjelaskan:

“SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sekolah umum berlandaskan islam jadi kami berfokus pada pelanggan di bidang keislaman, sekolah menerapkan adanya praktek ibadah yang dilakukan setiap hari, seperti, tadarus bersama selama 15 menit (pukul 07.00-07.15) sebelum dilaksanakannya KBM, dilanjutkan praktek ibadah sholat duha berjamaah ketika jam istirahat, sholat dzuhur dan asyar berjamaah pada saat tiba waktu sholat, dan juga ada kegiatan ekstrakurikuler ibadah seperti rohis dan hadroh, kegiatan ibadah rutin ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas keimanan para peserta didik serta dapat mewujudkan lulusan-lulusan berkualitas dan berakhlakul karimah”.<sup>57</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih, S. Pd. selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung menjelaskan:

---

<sup>57</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung*  
Wawancara 19 agustus 2019

“Implementasi manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah dilaksanakan oleh kepala sekolah dengan diberlakukannya peraturan dimana seluruh peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung diwajibkan mengikuti praktek ibadah rutin setiap hari nya untuk melatih kesadaran para peserta didik agar memiliki rasa tanggung jawab dan dapat menjadi para peserta didik yang berakhlakul karimah”.<sup>58</sup>

Observasi: Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan penulis melihat praktek ibadah rutin yang dilakukan setiap hari nya, yaitu:

Data observasi

NO	KEGIATAN	ADA	TIDAK ADA
1	Praktek shalat fardu	✓	
2	Praktek shalat sunah	✓	
3	Hafalan hadist-hadis	✓	
4	Berwudhu	✓	
5	Membaca al-quran	✓	
6	Tahfizh qur'an	✓	
7	Azan dan iqomah	✓	
8	Rohis	✓	
9	Hadroh	✓	

Dari Hasil wawancara, dan observasi, penulis dapat menyimpulkan Sekolah sudah melakukan upaya dalam berfokus pada pelanggan secara maksimal dan upaya tersebut berjalan dengan baik.

#### b. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan MMTP, pelanggan eksternal dan internal yang menentukan mutu. Dengan mutu tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi yang diinginkan pelanggan yang berarti bahwa semua karyawan berusaha

<sup>58</sup> Iis widaningsih, S. Pd , guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung, wawancara 20 agustus 2019

melaksanakan setiap aspek pekerjaannya.

Seperti yang dijelaskan oleh Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, beliau menjelaskan:

“Ya, Sekolah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu sekolah ingin peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung berkualitas dan mampu bersaing di era global, dengan menyediakannya tenaga pendidik dan kependidikan yang telah memenuhi standar yang ditetapkan, dan menyediakan sarana dan prasarana KBM yang memadai. seperti, ruang kelas yang nyaman, dan media pembelajaran yang lengkap agar para peserta didik dapat melakukan KBM dengan efektif dan efisien”.<sup>59</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih, S.Pd, selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung menjelaskan:

“Ya, Kepala sekolah selaku pimpinan satu organisasi pendidikan mempunyai obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu ingin menjadikan peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung berkualitas dan mampu bersaing di era global, dengan cara memaksimalkan mutu sekolah, seperti, menyediakannya tenaga pendidik dan kependidikan yang telah memenuhi standar yang ditetapkan, dan menyediakan sarana dan prasarana KBM yang memadai, sehingga para peserta didik dapat melakukan KBM dengan efektif dan efisien.”.<sup>60</sup>

Observasi: Menurut pengamatan penulis, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu penulis melihat adanya piala yang berjejer yang mampu diraih oleh peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung dari berbagai perlombaan.<sup>61</sup>

Dokumentasi: Disini penulis mengambil dokumentasi berupa foto ruang tata

---

<sup>59</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung* Wawancara 19 agustus 2019

<sup>60</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019

<sup>61</sup> Observsi, *SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung*, 19 Agustus 2019.



usaha yang terdapat piala prestasi peserta didik dari SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis dapatkan berikut disimpulkan bahwa SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas dengan baik ini ditandai banyaknya prestasi dari berbagai bidang yang diraih.

c. Kerja Sama Tim (Team Work)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional seringkali diciptakan persaingan antar departemen agar daya saingnya terdongkrak, Akan tetapi, persaingan internal itu cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang harusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing ada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan TQM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

Seperti yang dijelaskan selaku kepala sekolah, Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I Beliau menjelaskan:

“Dalam menjalankan satu organisasi pendidikan perlu adanya kerjasama tim, maka dari itu seluruh tenaga pendidik dan kependidikan SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung dapat bekerjasama untuk mengupayakan agar proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik dan maksimal, dengan di baginya tugas-tugas yang sesuai berdasarkan keahlian. SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga menjalin kerjasama pertukaran pelajar dan program pendidikan kurikulum metode menghafal Al-Qur'an dengan universitas college of yayasan Pahang, dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing

yang ada di lingkungan eksternal”.<sup>62</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih, S.Pd, selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, Beliau menjelaskan:

“Ya, Kepala sekolah sudah membentuk kerjasama dengan tenaga pendidik dan kependidikan yaitu dengan membagi tugas-tugas yang sesuai dengan keahlian. Guna untuk mempermudah dan tidak menjadi kendala dalam proses pembelajaran, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga menjalin kerjasama pertukaran pelajar dan program pendidikan kurikulum metode menghafal Al-Qur'an dengan universitas college of yayasan Pahang, mungkin tujuannya untuk meningkatkan daya saing yang ada di lingkungan eksternal”.<sup>63</sup>

Observasi: Berdasarkan pengamatan penulis disekolah SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, peneliti melihat Dalam proses pembelajaran pendidik telah sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

Dokumentasi: Disini penulis mengambil dokumentasi berupa foto pemberian beasiswa full di 5 prodi dari universitas college of yayasan Pahang kepada 25 peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.<sup>64</sup>

Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diatas penulis menyimpulkan sekolah sudah mengupayakan kerjasama tim yaitu dengan memberikan tugas-tugas kepada tenaga pendidik dan kependidikan yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya. SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga

---

<sup>62</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung*  
Wawancara 19 agustus 2019

<sup>63</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019

<sup>64</sup> Observsi, *SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung*, 19 Agustus 2019.

telah melakukan kerjasama dengan universitas college of yayaan Pahang, dengan memberikan peluang kepada para peserta didik untuk mendapatkan beasiswa. Dan tujuan itu untuk menarik para pelanggan eksternal.

d. Perbaikan sistem secara terus menerus

Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.

Seperti yang dijelaskan bapak Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“Selalu melakukan evaluasi/penilaian hasil belajar yaitu untuk mengetahui tercapai atau tidaknya tujuan pembelajaran dan juga proses pembelajaran yang telah dilakukan. Kemudian apabila dalam proses pembelajaran belum berhasil, maka sekolah akan menekankan lagi terhadap pendidik untuk lebih meningkatkan kualitasnya dan menguasai materi yang akan disampaikan dalam pembelajaran, kepala sekolah sendiri akan terjun langsung untuk memberikan contoh kepada pendidik agar pendidik dapat termotivasi untuk lebih semangat lagi dalam proses mengajar”.<sup>65</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih S.Pd, selaku SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung Beliau menjelaskan:

“Kepala sekolah selalu memberi arahan dan juga contoh kepada pendidik agar dalam proses belajar-mengajar pendidik dapat menerapkan metode dan juga menguasai materi yang akan disampaikan, agar proses mengajar dapat berjalan dengan maksimal.”<sup>66</sup>

Observasi: Menurut observasi yang penulis lakukan penulis melihat secara langsung bahwasanya sebagian besar pendidik telah menggunakan metode yang

---

<sup>65</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung* Wawancara 19 agustus 2019

<sup>66</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019

berbeda-beda dan juga telah menguasai materi yang disampaikan, namun ada sebagian kecil pendidik yang belum menggunakan metode dan belum sepenuhnya menguasai materi, karna kurangnya semangat untuk mempersiapkan materi yang akan disampaikan sebelum kegiatan belajar mengajar.

Berdasarkan data wawancara, observasi, dokumentasi tersebut penulis simpulkan bahwa SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah melakukan program perbaikan sistem secara terus menerus dengan baik yaitu dengan cara mengevaluasi metode pembelajaran dan pendidik harus sudah menyiapkan materi yang akan disampaikan dengan matang, agar proses belajar mengajar dapat terlaksana secara maksimal. dan kepala sekolah akan terjun langsung untuk memberi contoh kepada semua pendidik khususnya pada pendidik-pendidik yang bandel dengan kewajibannya agar dapat termotivasi untuk selalu melakukan perbaikan dalam proses mengajar.

#### e. Pendidikan dan Pelatihan

Sekolah yang menerapkan MMTP, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap pendidik dan staf tata usaha akan meningkatkan keterampilan teknisnya.

Seperti yang dijelaskan bapak Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian dalam bekerja, sebagian pegawai mengikuti *workshop*, pelatihan MGMP sesuai komunikasi dengan pihak KKM, dan pelatihan komputer meskipun tidak diikuti oleh semua pegawai, namun tetap dilaksanakan untuk meningkatkan keterampilan. Selain itu, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga melakukan IHT, dan

juga mengikuti sosialisasi sampai tingkat provinsi seperti sosialisasi SNMPTN, sosialisasi E-RAPORT. Adapun ketentuan-ketentuan tertentu bahwa untuk menunjang ke pembelajaran yang benar dan strategi yang dibutuhkan maka mereka diharuskan mengikuti pelatihan sesuai kebijakan dari yayasan”.<sup>67</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih, S.Pd, selaku pendidik

SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, Beliau menjelaskan:

“Ya, benar. SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung mengadakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian para pegawainya, namun dalam pelatihan ini tidak semua pegawai mengikuti pelatihan, hanya sebagian saja, adapula yang hanya perwakilan saja, seperti pada saat mengikuti sosialisasi ditingkat provinsi”.<sup>68</sup>

Observasi: Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah yaitu pendidik sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi diatas SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah baik dalam hal melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik dan saffnya yaitu sebagian pegawai harus mengikuti *workshop*, pelatihan MGMP, dan pelatihan komputer. Selain itu, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga melakukan IHT, dan juga mengikuti sosialisasi sampai tingkat provinsi seperti sosialisasi SNMPTN, sosialisasi E-RAPORT. Adapun ketentuan-ketentuan tertentu bahwa untuk menunjang ke pembelajaran yang benar dan strategi yang dibutuhkan maka mereka diharuskan mengikuti pelatihan dan pendidkan sesuai kebijakan dari yayasan.

---

<sup>67</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung*  
Wawancara 19 agustus 2019

<sup>68</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019

f. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Pendidik dan Staff Tata Usaha

Keterlibatan pendidik dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan pendidik dan staf, adalah: Dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.

Seperti yang dijelaskan bapak Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“Ya, Adanya keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff tata usaha, sekolah melibatkan pendidik dan staff TU dalam kegiatan ujian dalam administrasi persiapan ujian, mengurus administrasi peserta didik, mengisi nilai dan raport peserta didik, agar kegiatan-kegiatan dapat berjalan dengan efektif dan maksimal”.<sup>69</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih S.Pd, selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, Beliau menjelaskan:

“Kepala sekolah mengupayakan keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff tata usaha dalam kegiatan ujian dan dalam mengurus administrasi peserta didik, memasukan nilai ujian, mengurus persiapan ujian, agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan efektif”.<sup>70</sup>

Observasi: Menurut data hasil wawancara dengan kepala sekolah sudah adanya keterlibatan pendidik dan staff tata usaha.

Berdasarkan data wawancara dan observasi SMA AL AZHAR 3 Bandar

---

<sup>69</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung* Wawancara 19 agustus 2019

<sup>70</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019



Lampung sudah berupaya dalam melibatkan dan pemberdayaan pendidik dan staff tata usaha. Dengan melibatkan pendidik dan staff TU dalam kegiatan keberlangsungan sekolah.



## **BAB IV**

### **ANALISIS PENULISAN**

Berdasarkan wawancara, dokumentasi, atau data-data dan observasi yang penulis jelaskan diatas dapat penulis pahami bahwasannya Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung antara lain:

#### **1. Fokus Pada Pelanggan**

Berdasarkan data hasil penulisan yang penulis dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan baik itu pelanggan internal maupun eksternal di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung kepala sekolah menerapkan praktek ibadah guna menjadikan peserta didik-peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung manusia yang mempunyai keahlian, berpendidikan dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa.

Berdasarkan teori yang dikemukakan greenwood pelanggan sekolah adalah peserta didik yang memperoleh pelajaran, orang tua yang membayar baik langsung maupun tidak langsung untuk biaya pendidikan anak-anaknya, pendidikan lanjut, atau institusi pendidikan tempat peserta didik melanjutkan study, para pemakai tenaga kerja yang perlu merekrut staff terampil, memiliki keahlian dan

berkependidikan sesuai dengan kebutuhan dan negara yang memerlukan pegawai yang terdidik dengan baik.<sup>71</sup>

Seperti yang dijelaskan oleh bapak Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, beliau menjelaskan:

“SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sekolah umum berlandaskan islam jadi kami berfokus pada pelanggan dibidang keislaman, sekolah menerapkan adanya praktek ibadah yang dilakukan setiap hari, seperti, tadarus bersama selama 15 menit (pukul 07.00-07.15) sebelum dilaksanakannya KBM, dilanjutkan praktek ibadah sholat duha berjamaah ketika jam istirahat, sholat dzuhur dan asyar berjamaah pada saat tiba waktu sholat, dan juga ada kegiatan ekstrakurikuler ibadah seperti rohis dan hadroh, kegiatan ibadah rutin ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas keimanan para peserta didik serta dapat mewujudkan lulusan-lulusan berkualitas dan berakhlakul karimah”.<sup>72</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih, S. Pd. selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung menjelaskan:

“Implementasi manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah dilaksanakan oleh kepala sekolah dengan diberlakukannya peraturan dimana seluruh peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung diwajibkan mengikuti praktek ibadah rutin setiap hari nya untuk melatih kesadaran para peserta didik agar memiliki rasa tanggung jawab dan dapat menjadi para peserta didik yang berakhlakul karimah”.<sup>73</sup>

Observasi: Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan penulis melihat praktek ibadah rutin yang dilakukan setiap hari nya, yaitu:

---

<sup>71</sup> Dede Rosyada, *Paradikma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 289.

<sup>72</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung*  
Wawancara 19 agustus 2019

<sup>73</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019

#### Data observasi

NO	KEGIATAN	ADA	TIDAK ADA
1	Praktek shalat fardhu	✓	
2	Praktek shalat sunah	✓	
3	Hafalan hadist-hadis	✓	
4	Berwudhu	✓	
5	Membaca al-quran	✓	
6	Tahfīzh qur'an	✓	
7	Azan dan iqomah	✓	
8	Rohis	✓	
9	Hadroh	✓	

Dari Hasil wawancara, dan observasi, penulis dapat menyimpulkan Sekolah sudah melakukan upaya dalam berfokus pada pelanggan secara maksimal dan upaya tersebut berjalan dengan baik.

#### 2. Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas

Berdasarkan data hasil penulisan yang penulis dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah adanya praktek ibadah sebagai contoh bahwa SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas karena dengan adanya program tersebut sekolah mengharapkan peserta didik lulusan dapat menjadi pribadi yang dapat diandalkan.

Berdasarkan teori menurut Nasution organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan mereka, hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya

berdasarkan perspektif.<sup>74</sup>

Seperti yang dijelaskan oleh Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, beliau menjelaskan:

“Ya, Sekolah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu sekolah ingin peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung berkualitas dan mampu bersaing di era global, dengan menyediakannya tenaga pendidik dan kependidikan yang telah memenuhi standar yang ditetapkan, dan menyediakan sarana dan prasarana KBM yang memadai. seperti, ruang kelas yang nyaman, dan media pembelajaran yang lengkap agar para peserta didik dapat melakukan KBM dengan efektif dan efisien”.<sup>75</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih, S.Pd, selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung menjelaskan:

“Ya, Kepala sekolah selaku pimpinan satu organisasi pendidikan mempunyai obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu ingin menjadikan peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung berkualitas dan mampu bersaing di era global, dengan cara memaksimalkan mutu sekolah, seperti, menyediakannya tenaga pendidik dan kependidikan yang telah memenuhi standar yang ditetapkan, dan menyediakan sarana dan prasarana KBM yang memadai, sehingga para peserta didik dapat melakukan KBM dengan efektif dan efisien.”.<sup>76</sup>

Observasi: Menurut pengamatan penulis, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu penulis melihat adanya piala yang berjejer yang mampu diraih oleh peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung dari berbagai perlombaan.<sup>77</sup>

Dokumentasi: Disini penulis mengambil dokumentasi berupa foto ruang tata

---

<sup>74</sup> Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 22.

<sup>75</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung* Wawancara 19 agustus 2019

<sup>76</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019

<sup>77</sup> Observsi, *SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung*, 19 Agustus 2019.

usaha yang terdapat piala prestasi peserta didik dari SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.

Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis dapatkan berikut disimpulkan bahwa SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas dengan baik ini ditandai banyaknya prestasi dari berbagai bidang yang diraih.

### 3. Kerjasama Tim

Berdasarkan data hasil penulisan yang penulis dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah terciptanya kerjasama tim, kepala sekolah mengupayakan guru dibagi mengajar sesuai bidangnya.

Berdasarkan teori menurut Nasution Dalam organisasi yang menerapkan TQM kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.<sup>78</sup>

Seperti yang dijelaskan selaku kepala sekolah, Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I Beliau menjelaskan:

“Dalam menjalankan satu organisasi pendidikan perlu adanya kerjasama tim, maka dari itu seluruh tenaga pendidik dan kependidikan SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung dapat bekerjasama untuk mengupayakan agar proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik dan maksimal, dengan di baginya tugas-tugas yang sesuai berdasarkan keahlian. SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga menjalin kerjasama pertukaran pelajar dan program pendidikan kurikulum metode menghafal Al-Qur'an dengan universitas

---

<sup>78</sup> *Ibid*, h. 23.



college of yayaan Pahang, dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing yang ada di lingkungan eksternal”<sup>79</sup>.

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih, S.Pd, selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, Beliau menjelaskan:

“Ya, Kepala sekolah sudah membentuk kerjasama dengan tenaga pendidik dan kependidikan yaitu dengan membagi tugas-tugas yang sesuai dengan keahlian. Guna untuk mempermudah dan tidak menjadi kendala dalam proses pembelajaran, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga menjalin kerjasama pertukaran pelajar dan program pendidikan kurikulum metode menghafal Al-Qur'an dengan universitas college of yayaan Pahang, mungkin tujuannya untuk meningkatkan daya saing yang ada di lingkungan eksternal”<sup>80</sup>.

Observasi: Berdasarkan pengamatan penulis disekolah SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, peneliti melihat Dalam proses pembelajaran pendidik telah sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

Dokumentasi: Disini penulis mengambil dokumentasi berupa foto pemberian beasiswa full di 5 prodi dari universitas college of yayaan Pahang kepada 25 peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.<sup>81</sup>

Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diatas penulis menyimpulkan sekolah sudah mengupayakan kerjasama tim yaitu dengan memberikan tugas-tugas kepada tenaga pendidik dan kependidikan yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya. SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga telah melakukan kerjasama dengan universitas college of yayaan Pahang, dengan

---

<sup>79</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung*  
Wawancara 19 agustus 2019

<sup>80</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019

<sup>81</sup> Observsi, *SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung*, 19 Agustus 2019.

memberikan peluang kepada para peserta didik untuk mendapatkan beasiswa. Dan tujuan itu untuk menarik para pelanggan eksternal.

#### 4. Perbaikan Sistem Secara Terus-menerus

Berdasarkan data hasil penulisan yang penulis dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung yaitu agar mutu pembelajaran meningkat sekolah selalu memperbaiki sistem atau metode dalam mengajar.

Berdasarkan teori menurut Nasution Setiap produk memanfaatkan proses tertentu dalam suatu sistem, sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar mutu dapat meningkat.<sup>82</sup>

Seperti yang dijelaskan bapak Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“Selalu melakukan evaluasi/penilaian hasil belajar yaitu untuk mengetahui tercapai atau tidaknya tujuan pembelajaran dan juga proses pembelajaran yang telah dilakukan. Kemudian apabila dalam proses pembelajaran belum berhasil, maka sekolah akan menekankan lagi terhadap pendidik untuk lebih meningkatkan kualitasnya dan menguasai materi yang akan disampaikan dalam pembelajaran, kepala sekolah sendiri akan terjun langsung untuk memberikan contoh kepada pendidik agar pendidik dapat termotivasi untuk lebih semangat lagi dalam proses mengajar”.<sup>83</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih S.Pd, selaku SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung Beliau menjelaskan:

“Kepala sekolah selalu memberi arahan dan juga contoh kepada pendidik

---

<sup>82</sup> Nasution, *Manajemen .Mutu Terpadu*, h. 23

<sup>83</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung*  
Wawancara 19 agustus 2019

agar dalam proses belajar-mengajar pendidik dapat menerapkan metode dan juga menguasai materi yang akan disampaikan, agar proses mengajar dapat berjalan dengan maksimal.<sup>84</sup>

Observasi: Menurut observasi yang penulis lakukan penulis melihat secara langsung bahwasanya sebagian besar pendidik telah menggunakan metode yang berbeda-beda dan juga telah menguasai materi yang disampaikan, namun ada sebagian kecil pendidik yang belum menggunakan metode dan belum sepenuhnya menguasai materi, karna kurangnya semangat untuk mempersiapkan materi yang akan disampaikan sebelum kegiatan belajar mengajar.

Berdasarkan data wawancara, observasi, dokumentasi tersebut penulis simpulkan bahwa SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah melakukan program perbaikan sistem secara terus menerus dengan baik yaitu dengan cara mengevaluasi metode pembelajaran dan pendidik harus sudah menyiapkan materi yang akan disampaikan dengan matang, agar proses belajar mengajar dapat terlaksana secara maksimal. dan kepala sekolah akan terjun langsung untuk memberi contoh kepada semua pendidik khususnya pada pendidik-pendidik yang bandel dengan kewajibannya agar dapat termotivasi untuk selalu melakukan perbaikan dalam proses mengajar.

## 5. Pendidikan dan Pelatihan

Berdasarkan data hasil penulisan yang penulis dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada guru

---

<sup>84</sup> Iis widaningsih, S. Pd , guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung, wawancara 20 agustus 2019

dan staff di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung yaitu sekolah sudah melakukan pelatihan dan pendidikan kepada guru baik itu pelatihan didalam sekolah maupun diluar sekolah demi meningkatkan kinerja dan keterampilannya dalam mengajar.

Berdasarkan teori menurut Husaini Usman pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mendasar, karena dengan pendidikan dan pelatihan setiap guru dan staff tata usaha akan meningkatkan keterampilan teknisnya. Esensi dari diklat bagi guru yaitu untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalismenya.<sup>85</sup>

Seperti yang dijelaskan bapak Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian dalam bekerja, sebagian pegawai mengikuti *workshop*, pelatihan MGMP sesuai komunikasi dengan pihak KKM, dan pelatihan komputer meskipun tidak diikuti oleh semua pegawai, namun tetap dilaksanakan untuk meningkatkan keterampilan. Selain itu, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga melakukan IHT, dan juga mengikuti sosialisasi sampai tingkat provinsi seperti sosialisasi SNMPTN, sosialisasi E-RAPORT. Adapun ketentuan-ketentuan tertentu bahwa untuk menunjang ke pembelajaran yang benar dan strategi yang dibutuhkan maka mereka diharuskan mengikuti pelatihan sesuai kebijakan dari yayasan”.<sup>86</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih, S.Pd, selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, Beliau menjelaskan:

“Ya, benar. SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung mengadakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian para pegawainya, namun dalam pelatihan ini tidak semua pegawai mengikuti pelatihan, hanya sebagian saja, adapula yang hanya perwakilan saja, seperti pada saat

---

<sup>85</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.610.

<sup>86</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung* Wawancara 19 agustus 2019

mengikuti sosialisasi ditingkat provinsi”<sup>87</sup>.

Observasi: Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah yaitu pendidik sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi diatas SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah baik dalam hal melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik dan saffnya yaitu sebagian pegawai harus mengikuti *workshop*, pelatihan MGMP, dan pelatihan komputer. Selain itu, SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung juga melakukan IHT, dan juga mengikuti sosialisasi sampai tingkat provinsi seperti sosialisasi SNMPTN, sosialisasi E-RAPORT. Adapun ketentuan-ketentuan tertentu bahwa untuk menunjang ke pembelajaran yang benar dan strategi yang dibutuhkan maka mereka diharuskan mengikuti pelatihan dan pendidkan sesuai kebijakan dari yayasan.

#### 6. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Guru dan Staff Tata Usaha

Berdasarkan data hasil penulisan yang penulis dapatkan dalam menerapkan manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan guru dan staff di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampungyaitu kepala sekolah melibatkan dan memberdayakan guru dan staff pada kegiatan ujian dan administrasi peserta didik.

Berdasarkan teori menurut Nasution Keterlibatan guru dan staf tata usaha merupakan hal penting dalam menerapkan MMT. Manfaat dari keterlibatan guru dan staff, adalah dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang

---

<sup>87</sup> Iis widaningsih, S. Pd , guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung, wawancara 20 agustus 2019

lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan kerja, dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas situasi keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan.<sup>88</sup>

Seperti yang dijelaskan bapak Drs. Hi. Ma'arifuddin. Mz, M.Pd.I selaku kepala sekolah, Beliau menjelaskan:

“Ya, Adanya keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff tata usaha, sekolah melibatkan pendidik dan staff TU dalam kegiatan ujian dalam administrasi persiapan ujian, mengurus administrasi peserta didik, mengisi nilai dan raport peserta didik, agar kegiatan-kegiatan dapat berjalan dengan efektif dan maksimal”.<sup>89</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Iis widaningsih S.Pd, selaku pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, Beliau menjelaskan:

“Kepala sekolah mengupayakan keterlibatan dan pemberdayaan pendidik dan staff tata usaha dalam kegiatan ujian dan dalam mengurus administrasi peserta didik, memasukan nilai ujian, mengurus persiapan ujian, agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan efektif”.<sup>90</sup>

Observasi: Menurut data hasil wawancara dengan kepala sekolah sudah adanya keterlibatan pendidik dan staff tata usaha.

Berdasarkan data wawancara dan observasi SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah berupaya dalam melibatkan dan pemberdayaan pendidik dan staff tata usaha. Dengan melibatkan pendidik dan staff TU dalam kegiatan keberlangsungan sekolah.

---

<sup>88</sup> *Ibid.*, h. 611.

<sup>89</sup> Drs.Hi.Ma'arifuddin, Mz, M.Pd.I, *Kepala Sekolah SMA Al-azhar 3 Bandar Lampung* Wawancara 19 agustus 2019

<sup>90</sup> Iis widaningsih, S. Pd , *guru SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, wawancara 20 agustus 2019

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, SARAN, PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang penulis lakukan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung, penulis menyimpulkan bahwa Implementaasi Manajemen Mutu Terpadu Di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah menerapkan indikator teori yang penulis gunakan yaitu:

1. Fokus pada pelanggan di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung sudah dilaksanakan, dengan diadakannya praktek ibadah seperti, tadarusan, sholat Sunnah, sholat wajib, menulis arab, menghafal al-qur'an, adzan, dan iqomah sebagai kegiatan rutin, dengan tujuan agar seluruh peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung tidak hanya mendapatkan ilmu umum saja melainkan dapat membentuk pribadi yang bertanggung jawab, disiplin dan berakhlak mulia.
2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas, dengan adanya praktek ibadah SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas yaitu ingin menjadikan peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung memiliki kualitas serta dapat berguna bagi nusa bangsa dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa.



3. Kerjasama Tim, adanya kerjasama tim yang solid dalam kegiatan belajar mengajar yang diciptakan oleh kepala sekolah SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung yaitu membagi pendidik sesuai dengan bidangnya masing-masing sesuai dengan keahlian dan latar belakang pendidikannya, pendidik harus menguasai materi dan metode yang akan digunakan.
4. Perbaikan sistem secara terus menerus, pendidik dalam memberikan pelajaran selalu melakukan evaluasi metode dan media dalam pembelajaran agar lebih mudah untuk pelajaran ditangkap peserta didik, dan kepala sekolah selalu memberikan contoh serta motivasi kepada pendidik untuk terus bersemangat dalam pembelajarannya.
5. Pendidikan dan pelatihan, pendidik mengikuti pendidikan dan pelatihan seperti mengikuti workshop, pelatihan MGMP, pelatihan komputer, sosialisasi dan pengadaan IHT yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian pendidik dan staff.
6. Adanya keterlibatan pendidik dan staff, pendidik dan staff tata usaha SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung berperan penting dalam kegiatan persiapan ujian dan administrasi peserta didik, mengisi nilai dan raport peserta didik.

## **B. SARAN**

Dengan hasil penulisan ini, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada sebagian pendidik yang belum memaksimalkan cara mengajarnya agar memiliki kesadaran untuk memperbaiki kinerjanya, mengelola kelas agar tetap kondusif dan proses pembelajarannya yang efektif, untuk itu pendidik yang

belum menerapkan metode pembelajaran dan belum memaksimalkan dalam menguasai materi yang akan disampaikan, pendidik harus menerapkan metode pembelajaran yang bervariasi dan pendidik dapat menguasai materi yang akan disampaikan agar peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung dapat menangkap pelajaran yang disampaikan dengan maksimal.

### **C. PENUTUP**

Dengan mengucap Alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan ini yang berjudul IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (MMT) DI SMA AL AZHAR 3 BANDAR LAMPUNG, karena hanya dengan keridhaannyalah kata-kata dalam skripsi ini dapat tertuang. Bahwa penulisan Skripsi ini guna memenuhi syarat dan tugas untuk memperoleh gelar kesarjana, sebagai tanda telah selesainya studi pada jenjang pendidikan strata I. Namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran perbaikan demi sempurnanya skripsi ini sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulisnya mengharapkan kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan amal kebajikan bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Hanya kepada Allah SWT penulis memohon ampun atas segala kesalahan yang mungkin terdapat dalam skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa mengampuni segala kesalahan dan kekurangan kita semua, aamiin ya rabbal'alam.



## **LAMPIRAN I**

### **Kerangka Observasi Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di**

#### **SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung**

1. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan!
2. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas!
3. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim!
4. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus!
5. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik!
6. Mengamati implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan pendidik dan staff!

## **LAMPIRAN II**

### **Pedoman wawancara Implementasi Manajemen Mutu**

#### **Terpadu(MMT)**

#### **di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung**

#### **Wawancara kepala sekolah**

1. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan?
2. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
3. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim?
4. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus?
5. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik?
6. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan pendidik dan staff TU?



## **Wawancara Pendidik**

1. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu yang berfokus pada pelanggan?
2. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?
3. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam menciptakan kerjasama tim?
4. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam perbaikan sistem secara terus menerus?
5. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik?
6. Bagaimana kepala sekolah menjalankan implementasi manajemen mutu terpadu dalam melibatkan dan pemberdayaan pendidik dan staff TU?



### LAMPIRAN III



Dokumentasi 1 : Wawancara kepala sekolah SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung



Dokumentasi 2 : Wawancara pendidik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung



Dokumentasi 3 : Keadaan gedung SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung



Dokumentasi 4 : Etalase berkas dan sebagian piala yang di raih oleh peserta didik SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung





Dokumentasi 5 : Suasana kegiatan belajar mengajar di ruang perpustakaan SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung



Dokumentasi 6 : Keadaan sholat dzuhur berjamaah sdi SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung



Dokumentasi 7 : Kunjungan yaysan SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung de universitas college of yaysan Pahang



Dokumentasi 8 : Sosialisasi E-RAPORT guru maple dan wali kelas





Dokumentasi 9 : Pelaksanaan IHT di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung



Dokumentasi 10 : Lomba rohis tingkat provinsi lampung di SMAN 1 Metro

### Kisi-kisi Instrumen Penulisan

Kisi-kisi Instrumen Manajemen Mutu Tepadu (MMT) di SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung.			
No	Indikator	Item Soal	Alat Pengumpul Data
1	Fokus Pada Pelanggan	1. Bagaimana implementasi manajemen mutu yang berfokus pada pelanggan?	Wawancara dan Observasi
2	Obsesi Yang Tinggi Terhadap Kualitas	1. Bagaimana implementasi manajemen mutu dalam mewujudkan obsesi yang tinggi terhadap kualitas?	Wawancara dan Observasi
3	Kerjasama Tim	3. Bagaimana implementasi manajemen mutu dalam menciptakan kerjasama tim?	Wawancara dan Observasi
4	Perbaikan Sistem Secara Terus Menerus	1. Bagaimana implementasi manajemen mutu dalam perbaikan system secara terus menerus?	Wawancara dan Observasi
5	Pelatihan dan Pendidikan	1. Bagaimana implementasi manajemen mutu terpadu dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pendidik dan staff?	Wawancara dan Observasi
6	Adanya keterlibatan dan pemberdayaan Pendidik	1. Bagaimana implementasi manajemen mutu dalam melibatkan dan pemberdayaan pendidik dan staff tata usaha?	Wawancara dan Observasi

**KISI-KISI OBSERVASI IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU  
TERPADU (MMT) DI SMA AL AZHAR 3 Bandar Lampung**

No	Indikator yang diamati	Sub Indikator	Skala Prioritas		
			Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Komponen-Komponen Manajemen Mutu Terpadu	1. Fokus pada Pelanggan	✓		
		2. Obsesi yang tinggi terhadap kualitas	✓		
		3. Kerjasama Tim (Team Work)	✓		
		4. Perbaikan sistem secara terus Menerus	✓		
		5. Pendidikan dan Pelatihan	✓		
		6. Keterlibatan Pendidik dan Pemberdayaan Pendidik dan Staff Tata Usaha	✓		



## DAFTAR PUSTAKA

- Andang. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep. Strategi. Dan Inovasi Menuju Sekolah Efektif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014..
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2013.
- Danim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah Dari Unit Birokrasi Ke Lembaga Akademik*. Jakarta: Pt Bumi Aksara. 2006.
- Engkoswara Dan Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Etta Mamang Sangaja. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi. 2000.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management (TQM)*. Andy Offset. Yogyakarta. 2000.
- Hadi. Sutrisno. *Metode Research*. Yogyakarta: Psikologi UGM. 1983.
- Hadis, Abdul Dan Nurhayati B. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andy Offset. 1999.
- Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta. Jakarta. 2003.
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Rosdakarya. 2007.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2012.
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategic Organisasi Non Profit Bidang pemerintahan*. Yogyakarta: gajah mada university press. 2012.
- Rochaety, Eti. dkk. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2008.
- \_\_\_\_\_. Pontjorini Rahayuningsih. Prima Gusti Yanti. *System Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2005.

- Rosyada, Dede. *Paradigm Pendidikan Demokratis. Sebuah Model Pelibatan Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta:Prenada Media. 2004.
- Rusman. *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011.
- Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Pt Bumi Aksara. 2005.
- Sudiyono. *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Rineka Cipta.2004.
- Sudjana, Nana. *Tuntunan Karya Ilmiah. Makalah. Skripsi. Tesis. Disertasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo. 1999.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. 2007.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Surahyo. “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam System Pendidikan. Permasalahan Dan Pemecahannya”. Jurnal Didaktika Islamika. Vol. 5 No. 1 Februari 2015.
- Syafarudin. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan (konsep. Strategi dan Aplikasi)* Jakarta: Grasindo. 2002.
- Team Pembina dan pengembangan Bahasa Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.1990.
- UU Guru Dan Dosen & UU Sisdiknas. Jakarta: Penerbit Asa Mandiri. 2006.
- UU System Pendidikan Nasional UU RI No. 20 Tahun 2003. Jakarta: Sinar Grafika. 2008.
- Yasmina Al-Qur'an Dan Terjemah. Bandung: Sigma Creative Media Corp.2009.